



Puebla
Contigo y con rumbo
Gobierno Municipal

Manual de Procedimientos DE LA OFICINA DE LA PERSONA TITULAR DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA Y STAFF

Mayo 2023



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/048/17052023

Autoriza:	Valida:	Elabora:	Autoriza:
 María del Consuelo Cruz Galindo Secretaria de Seguridad Ciudadana	 Andrés Clemente Carrillo Marrot Secretario Particular	 Alejandro Saavedra Jiménez Secretario Técnico	 Alejandra Escandón Torres Contralora Municipal

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los diecisiete días del mes de mayo de dos mil veintitrés, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley orgánica Municipal; 18 fracción XXIV 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.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Índice		Página
I	Introducción.	3
II	Presentación de los Procedimientos.	4
III	Del Secretario/a Particular.	5
	Procedimiento para la asistencia y atención de soluciones de audiencia del Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.	5
IV	Del Secretario/a Técnico/a.	11
	Procedimiento para la recepción, registro, tramite, seguimiento y salvaguarda de la correspondencia.	11
V	Del Enlace de Transparencia.	17
	Procedimiento para la recepción y tramite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública.	17
VI	Del Enlace de Comunicación Social.	23
	Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.	23
	Procedimiento para la atención o canalización a medios de comunicación.	31
	Procedimiento para la aprobación de uso de imagen.	38
VII	Glosario de Términos	42



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

I. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla en su artículo 105 fracción III establece como una de las atribuciones de los Ayuntamientos, expedir los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general, referentes a su organización, funcionamiento y demás asuntos de su competencia, vigilando su observancia y aplicación.

El Gobierno Municipal ha emprendido la tarea para que cada Dependencia simplifique de forma ordenada y sistemática sus funciones en pro de un óptimo desempeño en las actividades encomendadas a las Direcciones, Staff, Unidades y demás áreas de apoyo acorde a la normatividad aplicable.

En el marco del proceso de actualización del presente Manual de Procedimientos, la Secretaría de Seguridad Ciudadano del Municipio de Puebla se ha ocupado en establecer métodos y técnicas administrativas que permitan al personal el cumplimiento eficaz y eficiente de todas sus atribuciones.

El presente Manual de Procedimientos tiene por objetivo sistematizar los documentos que contienen información referente a la base legal, atribuciones, objetivos y descripción detallada del proceso a seguir para desarrollar las funciones establecidas para el Staff del Secretario/a de Seguridad Pública Ciudadana del Municipio de Puebla; compuesto por el Secretario/a Particular y Oficina del Secretario/a, lo que logrará realizar el procedimiento y así poder actuar dentro de las diferentes facultades de cada una de las unidades administrativas y operativas que integran la Secretaría, mismas que deberán ser observadas por los servidores públicos y cuerpo operativo.

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

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.



*Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de
Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff*

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	SECRETARIO/A PARTICULAR.
1	Procedimiento para la asistencia y atención de solicitudes de audiencia del Secretario/a de Seguridad Ciudadana.
No.	SECRETARIO/A TÉCNICO/A.
1	Procedimiento para la recepción, registro, trámite, seguimiento y salvaguarda de la correspondencia.
No.	ENLACE DE TRANSPARENCIA.
1	Procedimiento para la recepción y trámite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública, requeridas por el Ciudadano.
No.	ENLACE DE COMUNICACIÓN SOCIAL.
1	Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.
2	Procedimiento para la atención o canalización a medios de comunicación.
3	Procedimiento para la aprobación de uso de imagen.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

III. DEL SECRETARIO/A PARTICULAR

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la asistencia y atención de solicitudes de audiencia del Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.
Objetivo:	Atender y dar asistencia a las solicitudes de audiencia con la finalidad de resolver un conflicto de carácter social en temas de seguridad, canalizando y orientando con solicitudes ciudadanas de organismos, dependencias y otras instancias para brindar el apoyo requerido.
Fundamento Legal:	Artículo 18 fracción XXXIII y 19 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
Políticas de Operación:	<p>1. Las llamadas dirigidas al Secretario/a, así como las personas que acudan a la Secretaría a solicitar audiencia con el mismo/a, serán atendidas por el/la Analista Consultivo A, tomando los siguientes datos de cada solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none">Nombre completo de la personaProcedenciaCargoTeléfono de Oficina y ExtensiónCelularCorreo electrónicoAsunto <p>2. Se informará enseguida al Secretario/a Particular, a efecto de acordar con el/la Titular sobre la atención de estos.</p> <p>3. En las reuniones que se lleven a cabo en la Secretaría, el Analista Consultivo A, realizará los preparativos para la sala en la que se desarrollarán, verificará la asistencia de los interesados y/o del personal convocado para la atención de la mismas.</p> <p>4. Una vez concluidas las audiencias, el Secretario Particular, en conjunto con el Analista Consultivo A, se encargarán de rebabar los acuerdos generados y darles seguimiento a las acciones para su cumplimiento.</p> <p>5. En coordinación con el Secretario/a Particular y el personal de Escoltas, participará en la agenda de las reuniones programadas del Secretario/a, a efecto de recordar las reuniones al Secretario/a e informar al personal de Escoltas sobre las direcciones de los lugares a los que asistirá el Secretario/a en cada reunión.</p>



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

	<p>6. Estará pendiente de lo que se requiera en la oficina del/a Secretario/a y lo que el Titular le solicite a efecto de mantener en orden el material necesario para el desarrollo de las actividades del mismo.</p> <p>7. El personal de Escoltas a través de su fatiga de organización, cubrirá cada turno de la semana al servicio del/a Secretario/a, se mantendrá en coordinación con el/la Secretario Particular, a efecto de que se encuentren informados sobre los puntos a los cuales asistirá.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días hábiles.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

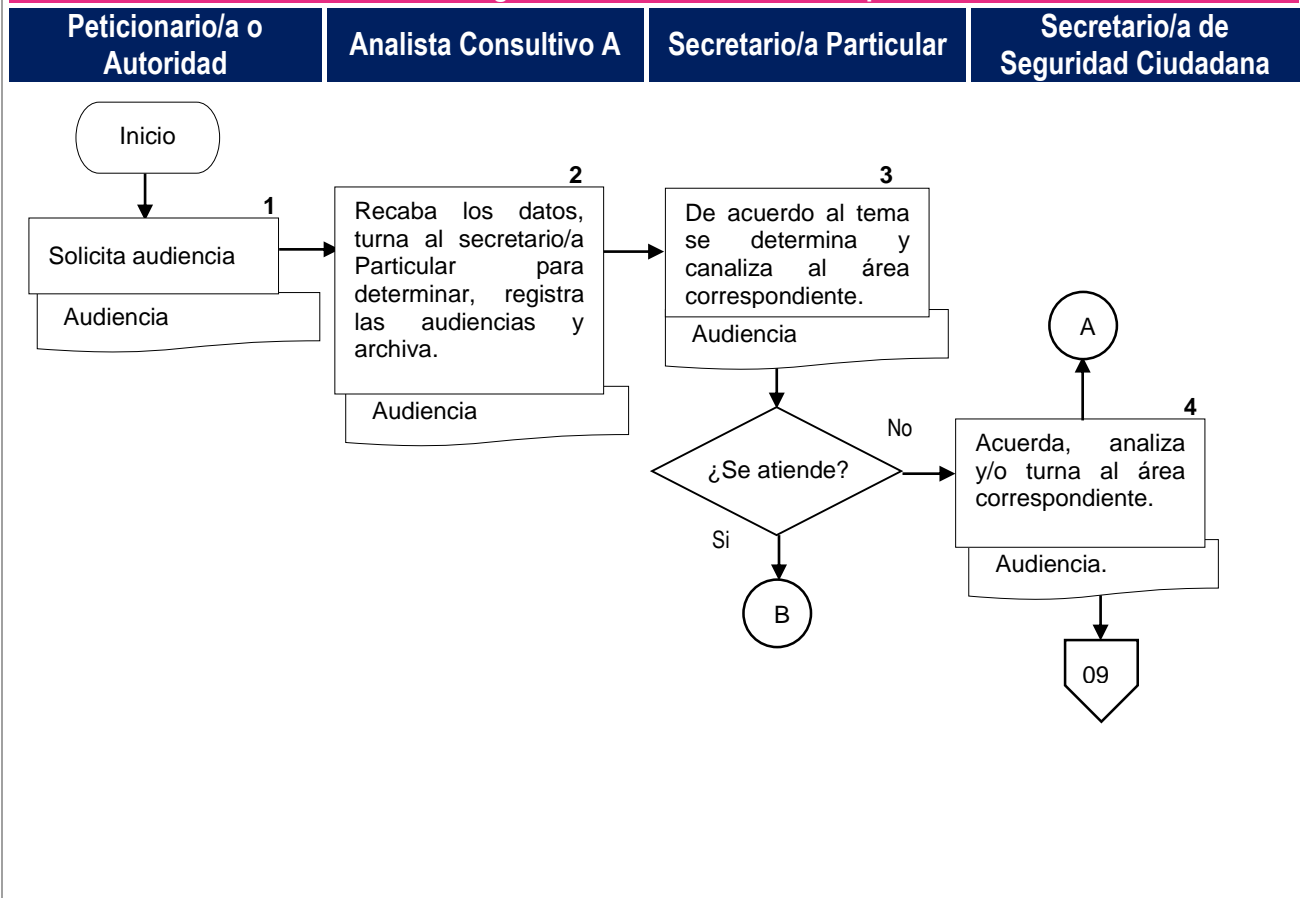
Descripción del Procedimiento: Para la asistencia y atención de solicitudes de audiencia del/a Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Peticionario/a o Autoridad	1	Solicita vía telefónica o personal, audiencia con el Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.	Audiencia FORM.736/SS C/122124	Original
Analista Consultivo/a A	2	Recaba los datos, registra las audiencias y archiva de manera cronológica; el mismo día, los acuerda con el Secretario/a Particular remitiendo el Formato de Solicitud de Audiencia.	Audiencia FORM.736/SS C/122124	Original
Secretario/a Particular	3	Recibe el Formato, determina y acuerda con el Secretario/a, atenderlo y/o canalizarlo al área correspondiente.	Audiencia FORM.736/SS C/122124	Original
		<ul style="list-style-type: none"> Si lo atiende el Secretario/a, continua con la actividad No. 6, en caso contrario: 	Audiencia FORM.736/SS C/122124	
Secretario/a de Seguridad ciudadana	4	Acuerda, analiza y/o turna al área correspondiente.	Audiencia FORM.736/SS C/122124	Original
Directores/as, Coordinadores/as de la Secretaría	5	Atiende y turna copia de conocimiento al Secretario/a del trámite otorgado.	Audiencia FORM.736/SS C/122124	Original
Secretario/a de Seguridad Ciudadana	6	Recibe y analiza los documentos.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
		<ul style="list-style-type: none"> Si la información es incorrecta, regresa a la actividad No. 4, en caso contrario: 		
Secretario/a Particular	7	Recibe y archiva documentación. Termina procedimiento.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

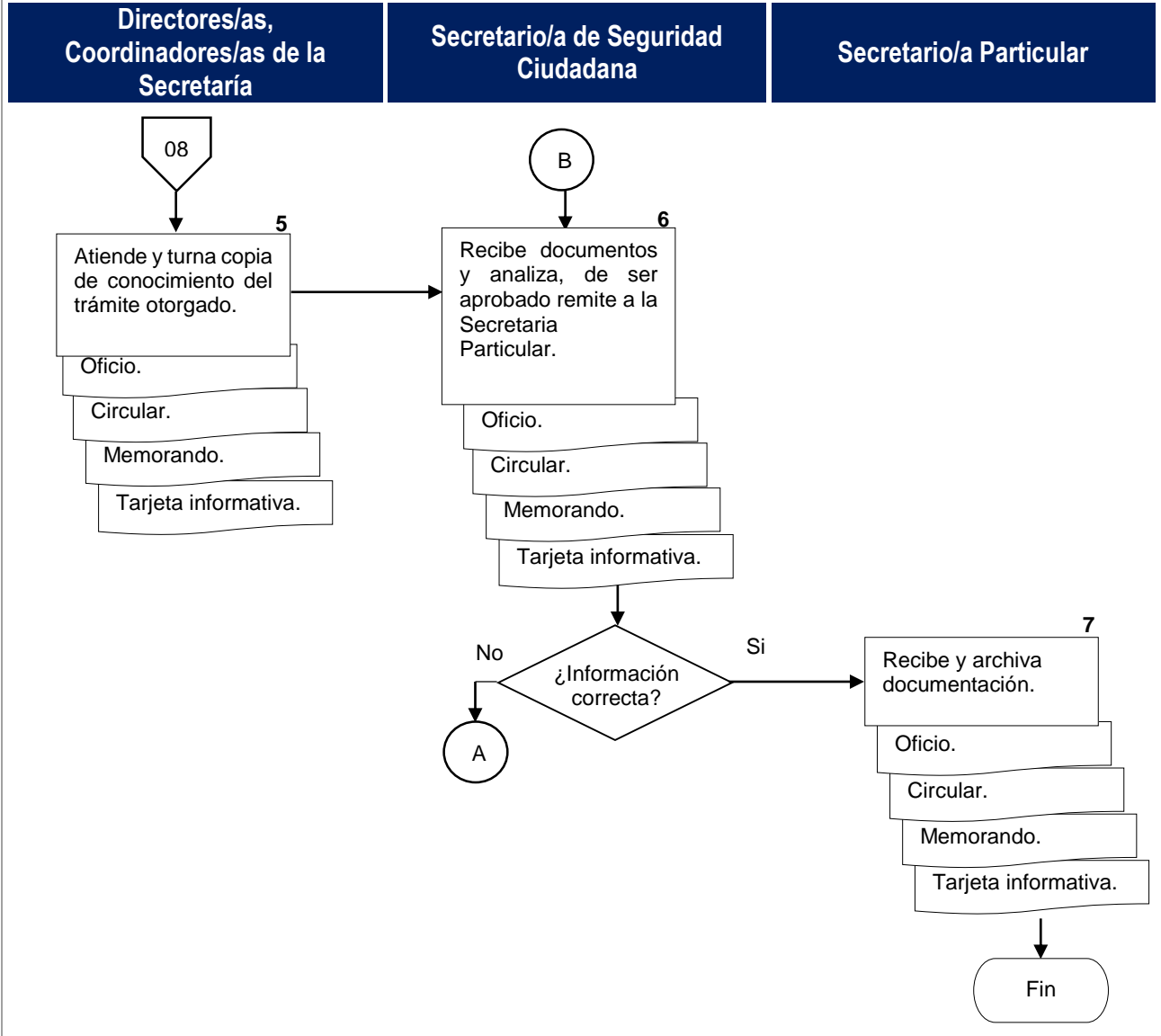
Diagrama de flujo del Procedimiento para la asistencia y atención de solicitudes de audiencia del/a Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para la asistencia y atención de solicitudes de audiencia del/a Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.





Secretaría de Seguridad Ciudadana

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/048/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

AUDIENCIA (FORM.736/SSC/122124)



Secretaría de Seguridad Ciudadana

STAFF

AUDIENCIA

FECHA:

HORA:

SECRETARIA

SRIO/A.
TEC.

SRIO/A.
PART.

NOMBRE:

DEPENDENCIA:

CARGO:

TEL OFICINA:

EXT.

CELULAR:

CORREO:

ASUNTO:

FORM.736/SSC/122124



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

IV. DEL/LA SECRETARIO/A TÉCNICO/A

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, registro, tramite, seguimiento y salvaguarda de la correspondencia.
Objetivo:	Recibir, capturar, tramitar y archivar la correspondencia que se reciben a través de la Oficialía de Partes de esta Secretaría y se turnan mediante un volante a las diferentes áreas de la Secretaría, Autoridades y Particulares con la finalidad de brindar el apoyo preciso y oportuno a cada solicitud.
Fundamento Legal:	Ley de Transparencia y acceso a la información Pública del Estado de Puebla, artículos 2 fracción V, 3, 7 fracción X, 11, 12 fracciones VIII, XI, XII, 116, 134, 135, 136, 137, 138. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 20 fracción I.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Horario establecido de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas2. La oficialía de Partes al recibir el documento asentará lo siguiente:<ul style="list-style-type: none">• Sello oficial fechador• Asignación de folio progresivo• Nombre y firma de quien recibe• Descripción de anexos.3. El Coordinador/a especializado/a registrará inmediatamente en el sistema de oficialía de partes:<ul style="list-style-type: none">• Número de folio asignado• Número de identificación del documento (número de oficio/circular/escrito/etc.)• Nombre del peticionario y en su caso, de quien promueva en su nombre.• Planteamiento o solicitudes que se realicen.4. Coordinador/a Especializado/a turnará a las áreas de la secretaría, la documentación recibida en la oficina del secretario/a.5. Cuando no se establezca término, la correspondencia será turnada al área respectiva, dentro de los dos días siguientes a la recepción.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 días hábiles.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Descripción del Procedimiento: Para la recepción, registro, tramite, seguimiento y salvaguarda de correspondencia.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Peticionario/a o autoridad	1	Tramita ante la Secretaría, solicitud o planteamiento.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
Coordinador/a Especializado/a	2	Recibe escrito, entrega acuse al peticionario, captura información en el sistema de gestión y turna al Analista A	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
Analista A	3	Recibe documento, revisa, clasifica, elabora memorando y turna al área correspondiente y/o acuerda con el Secretario Técnico.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
Secretario/a Técnico	4	Acuerda con la Secretaria/o, canaliza al área correspondiente conforme al tema que se determina	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
Secretaría/o de la SSC	5	Acuerda, analiza, revisa y turna la correspondencia que es recibida.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
Coordinador/a Especializado/a	6	Recibe, prepara documentación, notifica y archiva, acuse de recibo en la carpeta respectiva	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original y Copia
	7	Convoca a las áreas vía telefónica o memorando, e instruye a los titulares para el seguimiento correspondiente a las peticiones.	Memorando.	Original
Titulares de Áreas de la Secretaría	8	Recibe documentos, analiza y ejecuta acciones.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original
	9	Emite respuesta afirmativa o negativa, e informa la misma al remitente y peticionario	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original y Copia



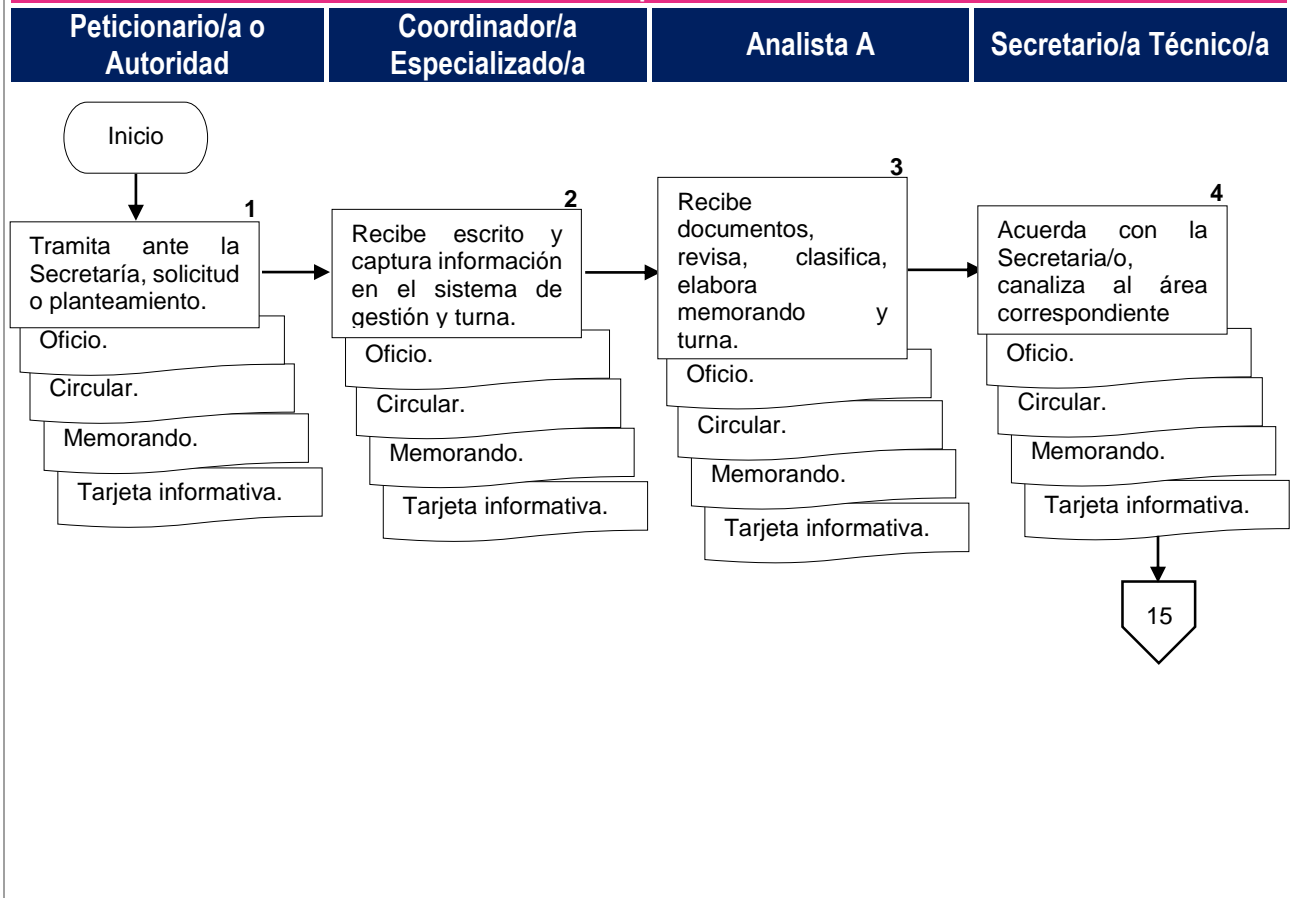
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	10	Turna copia de conocimiento a oficialía de partes del trámite otorgado	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Copia
Coordinador/a Especializado/a	11	Recibe copia de conocimiento, captura y remite al Secretario Técnico.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Copia
Secretario/a Técnico/a	12	Recibe, analiza y canaliza. Termina Procedimiento.	Oficio/ Memorando/ Circular/ Tarjeta informativa	Original y/o Copia.



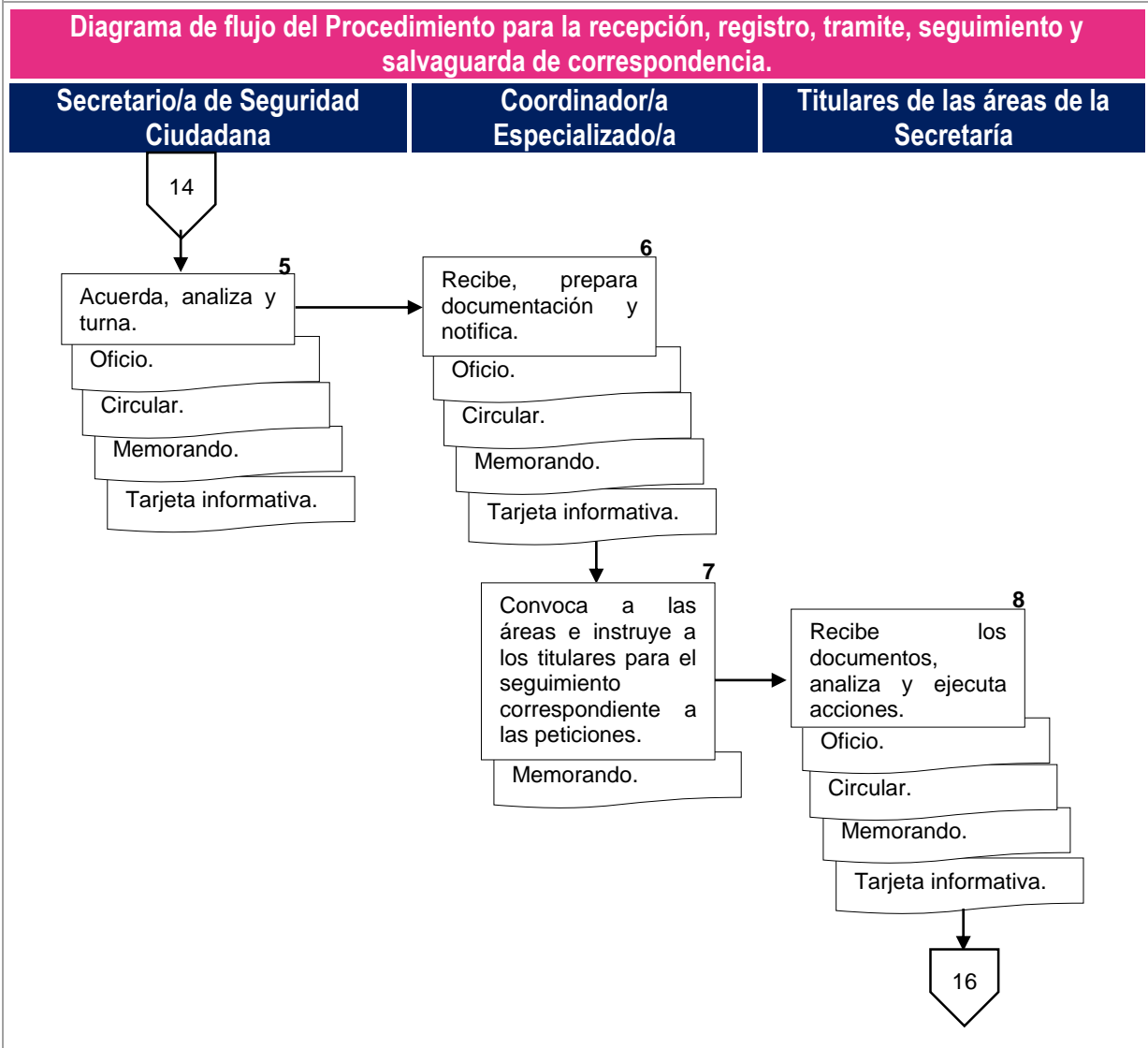
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, registro, trámite, seguimiento y salvaguarda de correspondencia.





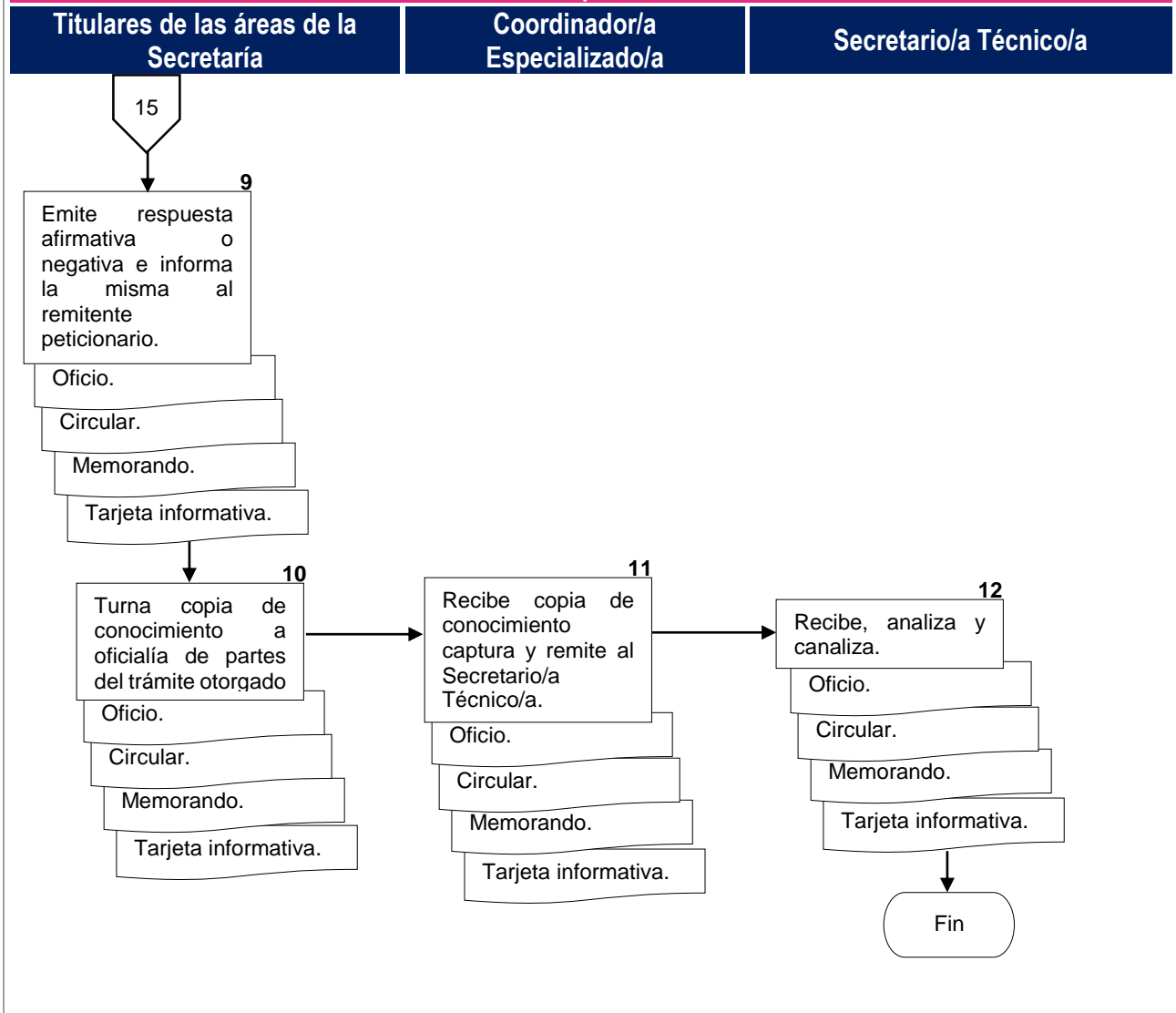
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, registro, tramite, seguimiento y salvaguarda de correspondencia.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

V. DEL ENLACE DE TRANSPARENCIA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción y trámite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública, requeridas por el Ciudadano.
Objetivo:	Garantizar el derecho de acceso a la información en posesión de cualquier sujeto obligado, propiciando las condiciones necesarias para que ésta sea accesible a cualquier persona, de conformidad con el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a fin de dar cumplimiento en primer lugar a los objetivos de esta Secretaría y continuar aportando con la participación del sujeto obligado y su derecho al acceso a la información.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en sus artículos; 6 apartado A y 8.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; artículo 12 fracción VII.</p> <p>Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; artículo 19.</p> <p>Convención Americana sobre de Derechos Humanos; artículo 13.</p> <p>Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.</p> <p>Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 16 y 18 fracciones I, X, XLVI.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. En el procedimiento de acceso, entrega y publicación de la información se propiciarán las condiciones necesarias para que ésta sea accesible a cualquier persona.2. Toda la información generada, adquirida, obtenida, transformada o en posesión de los sujetos obligados se considera información pública, accesible a cualquier persona en los términos y condiciones que establece la Ley.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

	<ol style="list-style-type: none">3. Sólo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público, en los términos dispuestos por esta Ley.4. También deberá clasificarse como confidencial, la información que contenga datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable.5. La información será pública, completa, congruente, integral, oportuna, accesible, confiable, verificable, actualizada, comprensible y veraz.6. Atenderá las necesidades del derecho de acceso a la información de toda persona. Para lo anterior se deberán habilitar todos los medios, acciones y esfuerzos disponibles en los términos y condiciones que establezca la Ley.
Tiempo Promedio de Gestión:	20 días hábiles para dar respuesta al ciudadano.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Descripción del Procedimiento: Para la recepción y tramite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública, requeridas por el Ciudadano.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Peticionario/a o Autoridad	1	Realiza petición ante la Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	Solicitud de Información por medio electrónico; a través de la Plataforma Nacional; vía correo electrónico; mensajería; telégrafo o cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional	Original
Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto	2	Analiza la solicitud de información y la turna a la dependencia correspondiente, en el caso concreto cuando corresponden a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, le asignan un número de folio a la solicitud de información y la remiten vía correo electrónico.	Solicitud de información vía correo electrónico	Original
Coordinador/a Especializado/a	3	Recibe solicitud de información a la cual le fue asignado automáticamente un número de folio, se analiza la información que requiere el peticionario y remite al área correspondiente (sujeto obligado).	Oficio	Original
Sujeto Obligado	4	Recibe oficio, analiza la información requerida, y en el término establecido, emite respuesta al Enlace de Transparencia de la SSC, o informa si existen motivos de clasificación.	Memorando	Original



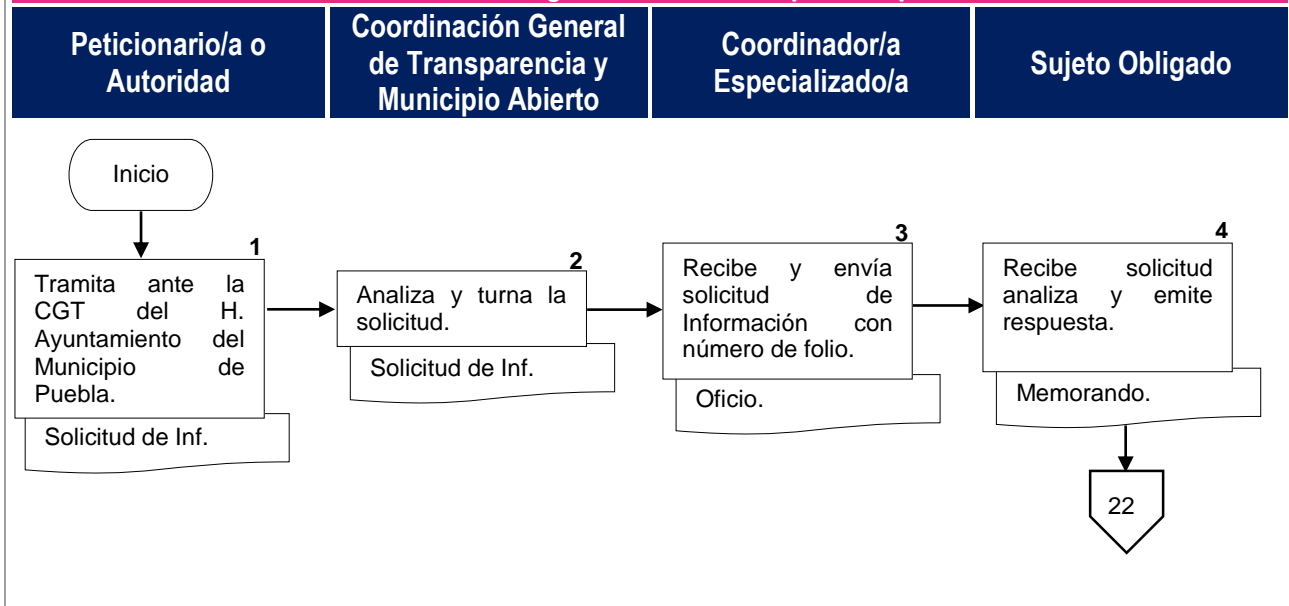
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A	5	Elabora un proyecto de respuesta, el cual se remite a la Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	Oficio vía correo electrónico	Original
Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	6	Comunica vía correo electrónico al Enlace de Transparencia, una vez revisado y aprobado el proyecto de respuesta por la Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	Oficio vía correo electrónico/	Original
Coordinador/a Especializado/a	7	Turna la respuesta firmada vía correo electrónico nuevamente a la Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	Oficio vía correo electrónico/	Original
Coordinación General de Transparencia y Municipio Abierto.	8	Recibe la respuesta firmada y la notifica al ciudadano. Termina procedimiento.	Oficio	Original



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

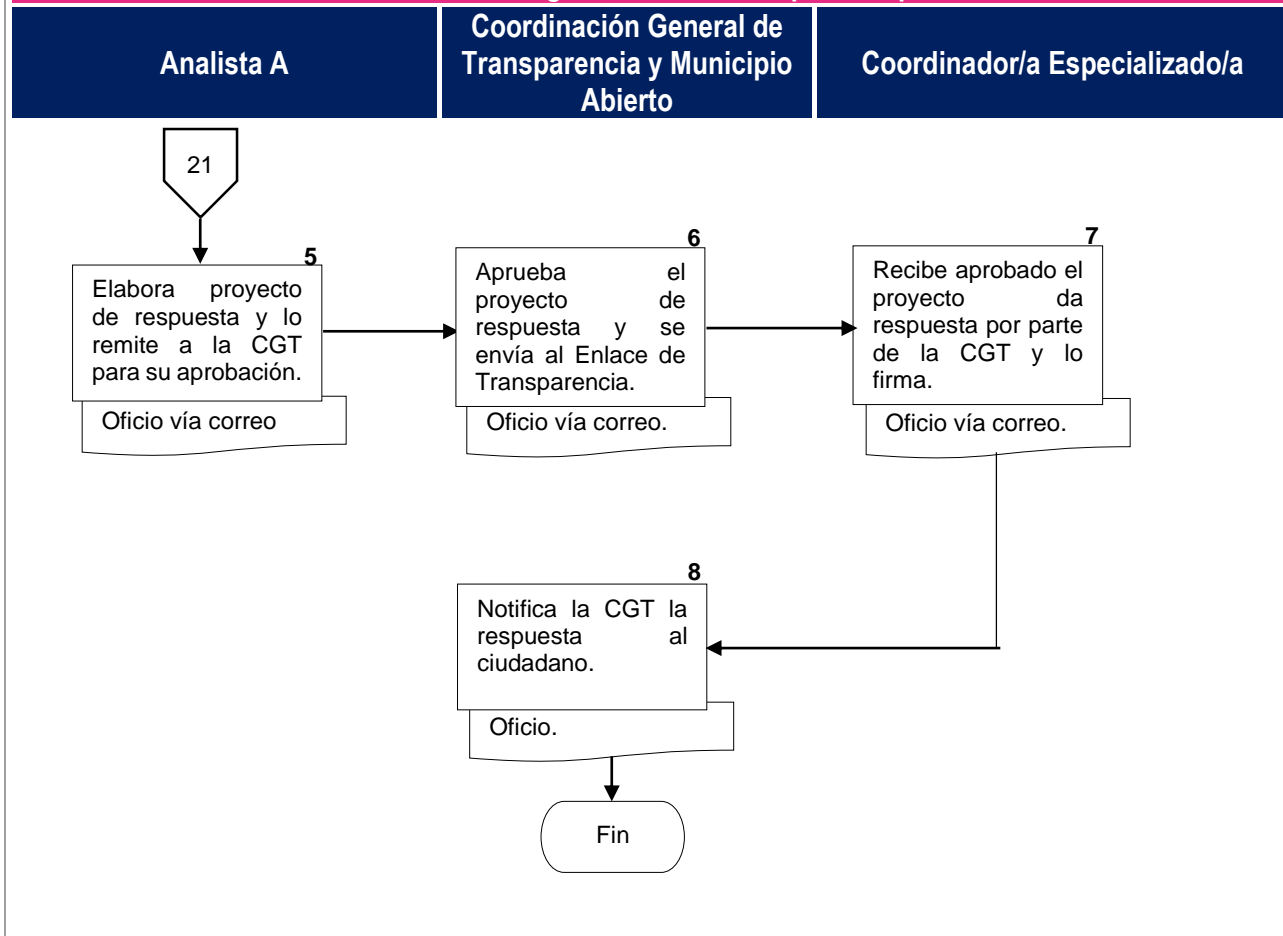
Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción y tramite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública, requeridas por el Ciudadano.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción y tramite de las solicitudes de acceso a la información en materia de Seguridad Pública, requeridas por el Ciudadano.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

VI. DEL ENLACE DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.
Objetivo:	Cumplir con cada uno de los objetivos y metas implementadas por la Secretaría, a fin de generar un impacto de orden social que permita conocer a la ciudadanía el trabajo que se realiza en esta dependencia e ir de la mano con los lineamientos para el manejo de información que se hará pública por parte de la Oficina de Comunicación Social en el ámbito de competencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, velando por la protección de los derechos fundamentales de todos y todas las intervinientes; así como establecer como principios la presunción de inocencia, juicio previo y debido proceso; para así, fomentar el acceso a la información y la labor llevada a cabo por las diversas áreas y direcciones que conforman esta Secretaría.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 6.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, artículos 12 fracción VII, 20, inciso b), fracción I., c) fracción V.</p> <p>Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 2, 3, 9, 97, 110, 113, 117 fracción V.</p> <p>Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, artículos 2 y 7 fracciones XVII, XVIII, XIX y XX.</p> <p>Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2019.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, artículos 40 fracciones II y XXI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículos 16 y 18 fracciones I, X, XLVI.</p> <p>Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 79.</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales, artículos 13, 106, 109 fracción XXVI y 218.</p>



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Políticas de Operación:

1. Medios de comunicación y voceros.

El/la titular de la Secretaría es la persona que autorizará hablar sobre todos los temas referentes a la corporación en declaraciones a los medios de comunicación.

El único que delegará la vocería a otro servidor público es el titular de la Secretaría.

Si un periodista se dirige buscando información, el titular o vocero no proporcionará información confidencial o que no esté autorizada para difundir, incluso bajo la promesa de que no será publicada.

Ningún otro servidor público deberá formular aclaraciones o complementar lo expresado por el titular o los voceros, salvo que así se autorizará, esto para evitar posibles confusiones.

Se emitirá un comunicado de prensa aclarando la situación o datos, si es necesario.

2. Atención y medios de comunicación

El titular de la Secretaría y los voceros, deberán evitar tener contacto directo con los medios de comunicación, sin la intermediación de algún representante de la Oficina de Comunicación Social.

Cuando un vocero se reúna con periodistas deberá en todo momento tener un trato cordial y respetuoso.

Nunca facilitará información confidencial o que no se autorizará para difundir, incluso bajo la promesa de que no será hecha pública.

La relación con los medios de comunicación será profesional y estará basada en aportar contenidos y datos que los periodistas puedan usar para su labor; por tanto, sólo se dará a conocer aquella información que puede ser pública.

3. Aspectos que se considerarán para difundir información entre la ciudadanía y medios de comunicación.

La información en posesión de cualquier autoridad es pública.

En este sentido, las actividades que realizará la Secretaría se rigen bajo el principio de máxima publicidad; para lograr que el gobierno democrático y transparente mantenga la credibilidad y confianza por



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

parte de las y los gobernados; es decir, toda persona tiene derecho al libre acceso a la información plural y oportuna.

Para el cumplimiento de este derecho, la Secretaría lo hará a través de:

La difusión de información mediante medios de comunicación.

La atención a solicitudes de información de las personas.

Los integrantes de la Secretaría tendrán obligación de preservar la secrecía de los asuntos que por razón del desempeño de su función conozcan, abstenerse, conforme a las disposiciones aplicables, de dar a conocer por cualquier medio a quien no tenga derecho, documentos, registros, imágenes, constancias, estadísticas, reportes o cualquier otra información reservada o confidencial de la que tenga conocimiento en ejercicio y con motivo de su empleo, cargo o comisión.

En ningún caso podrá hacer referencia o comunicará a terceros no legitimados la información confidencial relativa al nombre, domicilio, edad, sexo, entre otros, de los sujetos del procedimiento penal.

Toda persona deberá ser tratada como inocente desde la detención, durante la investigación y hasta en tanto no se tenga la sentencia firme que los condene.

Todo personal adscrito a la Secretaría tendrá la obligación de resguardar la identidad y datos personales de la víctima u ofendido cuando sean menores de edad, se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada, y cuando a juicio de la juzgadora o juzgador sea necesario para su protección.

4. Reservará los actos de investigación

En la investigación inicial, los registros de ésta, así como todos los documentos, independientemente de su contenido o naturaleza, los objetos, los registros de voz e imágenes o cosas que le estén relacionados, serán estrictamente reservados, salvo para el imputado(a), su defensa, la víctima u ofendido(a) o el asesor jurídico.

5. El Enlace de Comunicación tendrá por obligación:

- Ser el vínculo entre la Secretaría de Seguridad Ciudadana y los representantes de la opinión pública y/o medios de comunicación.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

	<ul style="list-style-type: none">• Responderá de manera oportuna las dudas y solicitudes de información que provienen de los representantes de la opinión pública y/o medios de comunicación.• Difundirá las acciones y servicios de la corporación, que resulten de interés para los habitantes del Municipio.• Dotará a los medios de comunicación, en forma sistemática, eficiente y oportuna, la información institucional que se genere en la corporación. <p>6. Al Analista A le corresponderá:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recopilará la información sobre cualquier evento de relevancia.• Dará cobertura gráfica.• Elaborará piezas informativas sobre actividades representativas.• Monitoreará y sintetizará la información generada en los medios de comunicación.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 30 a 60 minutos.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Descripción del Procedimiento: Para el manejo de información que se hará pública.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A	1	Recibe instrucción del enlace de Comunicación Social y recopila la información correspondiente al evento o suceso de relevancia periodística y/o social por parte de los primeros respondientes.	Ficha técnica	N/A
	2	Realiza la cobertura gráfica de los sujetos implicados, así como de los elementos probatorios.	Fotografía y video	Original
	3	Redacta el boletín o comunicado de prensa.	Boletín, comunicado o rueda de prensa	
	4	Corroborar la información con la Dirección Jurídica.	Acta aviso	N/A
	5	Edita el material gráfico para hacer prevalecer la presunción de inocencia.	Fotografía, video	N/A
	6	Envía a medios de comunicación masivos e institucionales para su publicación. Con copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros eventuales o especializados.	Fotografía, video, audio, boletín, comunicado o boletín de prensa, publicación en redes sociales	N/A
	7	Elabora reportes que resulten del monitoreo de medios de comunicación con la información brindada. Con copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros eventuales o especializados.	Reporte de monitoreo de medios de comunicación	N/A



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

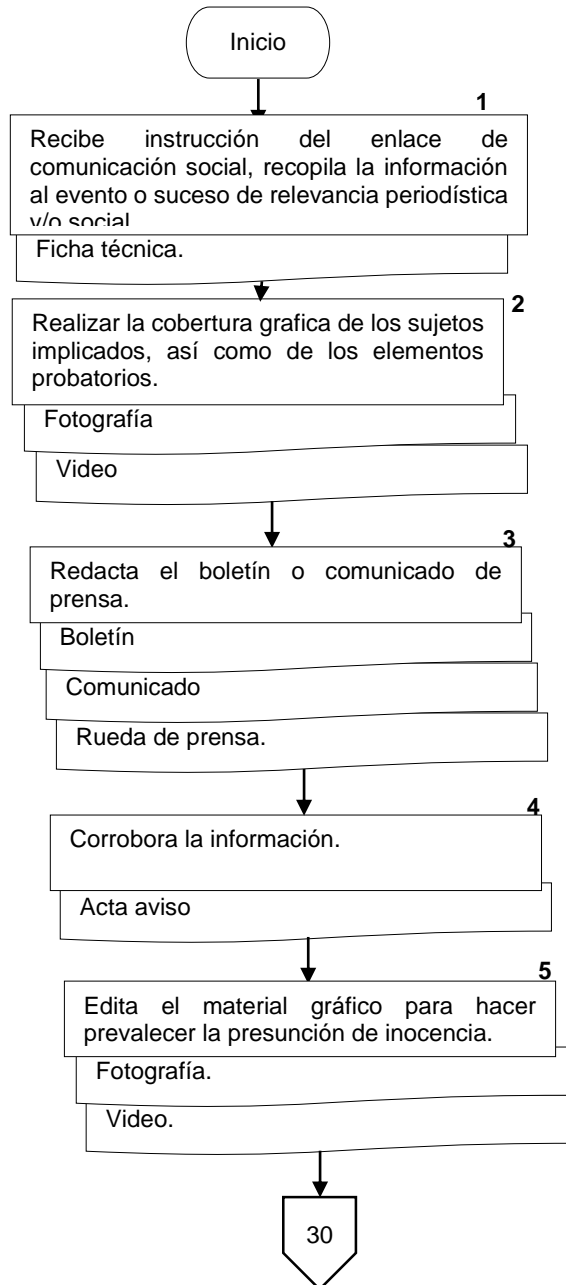
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		Si la información emitida en medios de comunicación corresponde a la brindada por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, termina el procedimiento, en caso contrario: Pasa a la actividad No. 8.	Mensaje o publicación en redes sociales o medios digitales o impresos, solicitud verbal	N/A
Enlace de Comunicación Social	8	Solicita derecho de réplica para aclarar los temas correspondientes.	Mensaje o publicación en redes sociales; boletín, comunicado o rueda de prensa	N/A
		<ul style="list-style-type: none">Si los temas no han sido aclarados completamente, regresa a la actividad No. 8, en caso contrario: Termina procedimiento.		



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.

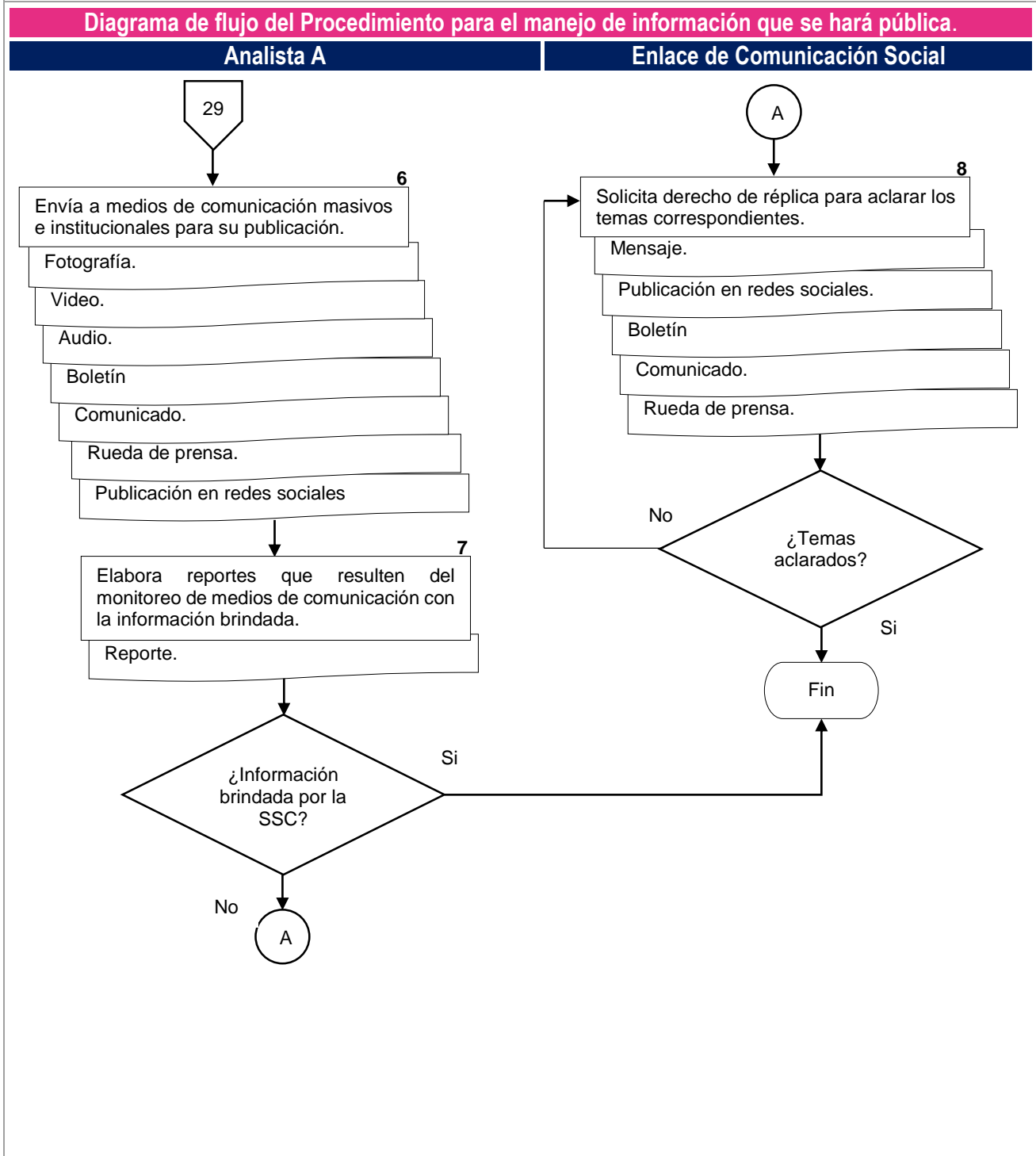
Analista A





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la atención o canalización a medios de comunicación.
Objetivo:	Brindar atención a los representantes de los medios de comunicación que soliciten información en el ámbito de competencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, velando por la protección de los derechos fundamentales de todos los intervinientes y estableciendo como principios la presunción de inocencia, juicio previo y debido proceso, para así poder mostrar el trabajo realizado por las diversas áreas y Direcciones que conforman esta Secretaría.
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 6. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 12 fracción VII. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Artículo 2, 9, 97, 113, 117 fracción V. Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2019. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, Artículo 2, Artículo 7 fracción XVII, XVIII, XIX, XX. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, artículo 79. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, artículo 15 fracciones III, VI, XIV, XXI y XXVII.
Políticas de Operación:	1. Medios de comunicación y voceros. El/la titular de la Secretaría autorizará hablar sobre todos los temas referentes a la corporación en declaraciones a los medios de comunicación. El único que delegará la vocería a otra persona servidora pública es el titular de la Secretaría. El titular o vocero nunca proporcionará información confidencial o que no esté autorizada para difundir, incluso bajo la promesa de que no será publicada, aun periodista.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Ninguna otra persona servidora pública formulará aclaraciones o complementará lo expresado por el titular o los voceros, salvo que sí se haya autorizado, esto para evitar posibles confusiones.

Se emitirá un comunicado de prensa aclarando la situación o datos, cuando se requiera.

2. Atención a medios de comunicación.

El titular de la Secretaría y los voceros, deberán evitar tener contacto directo con los medios de comunicación, sin la intermediación de algún representante de la Oficina de Comunicación Social.

Cuando un vocero se reúna con periodistas deberá en todo momento tener un trato cordial y respetuoso procurando la comodidad de los mismos y contribuirá a que puedan realizar su labor informativa.

Nunca se facilitará información confidencial o que no está autorizada para difundir, incluso bajo la promesa de que no será hecha pública.

La relación con los medios de comunicación será profesional y estará basada en aportar contenidos y datos que los periodistas puedan usar para su labor; por tanto, sólo se dará a conocer aquella información que puede ser pública.

3. Interacción del policía con medios de comunicación.

Se restringirá el acceso de periodistas u otras personas ajenas al sitio donde tuvo lugar un delito o un accidente mientras no sean plenamente resguardados los indicios y garantizada su preservación.

Exhortará en forma respetuosa a los medios de comunicación, reporteros o personas ajenas a la investigación a que no ingresen al lugar de los hechos o invadan la periferia.

Considerará que el canal oficial para informar a los medios de comunicación y reporteros será el Enlace de Comunicación Social.

Evitará dar referencias sobre nombres o hacer señalamiento a una persona o grupo, evitando mantener una conducta hostil o agresiva, proporcionar datos falsos, favorecer malos entendidos y proveer información sensible o inapropiada, debiendo limitarse a indicar que el contacto directo es el Enlace de Comunicación Social.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Al custodiar a víctimas, personas imputadas o testigos; cumplir órdenes de aprehensión, detención por caso urgente o presentación, o realizar cualquier diligencia o investigación, la policía evitará toda práctica que pudiera inducir la exhibición criminalizante o vejatoria de esas personas ante los medios de comunicación. También impedirá que sean captada su imagen, interpeladas para su identificación contra su voluntad, interrogadas o violentadas por periodistas. El área facultada para informar con oportunidad a quien lo solicite será la de comunicación social.

El policía preventivo deberá informar inmediatamente al área de comunicación social la presencia de medios de comunicación.

4. El Enlace de Comunicación tendrá por obligación:

- Ser el vínculo entre la Secretaría de Seguridad Ciudadana y los representantes de la opinión pública y/o medios de comunicación.
- Responderá de manera oportuna las dudas y solicitudes de información que provienen de los representantes de la opinión pública y/o medios de comunicación.
- Difundirá las acciones y servicios de la corporación, que resulten de interés para los habitantes del Municipio.
- Dotará a los medios de comunicación, en forma sistemática, eficiente y oportuna, la información institucional que se genere en la corporación.

5. Al Analista A le corresponderá:

- Recopilará la información sobre cualquier evento de relevancia
- Dará cobertura gráfica.
- Elaborará piezas informativas sobre actividades representativas
- Monitoreará y sintetizar la información generada en los medios de comunicación.

**Tiempo Promedio
de Gestión:**

De 30 a 60 minutos.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Descripción del Procedimiento: Para la atención o canalización a medios de comunicación.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Enlace de Comunicación Social	1	Recibe la solicitud de información por parte de los representantes de los medios de comunicación.	Mensaje o publicación en redes sociales o medios digitales o impresos, solicitud verbal	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si la naturaleza de la solicitud se encuentra dentro de su ámbito de competencia, continúa en la actividad No. 4, en caso contrario: 		
	2	Contesta a través de redes sociales, medios digitales o impresos, solicitud verbal y/o correo electrónico, la negativa a lo requerido.	Mensaje o publicación en redes sociales; boletín o comunicado de prensa	N/A
Medios de comunicación	3	Remite la petición al Enlace de Comunicación Social de las dependencias correspondientes del Ayuntamiento de Puebla, para atender la solicitud de información. Termina procedimiento.	Mensaje o publicación en redes sociales	N/A
Enlace de Comunicación Social	4	Evalúa de acuerdo con la temática de la solicitud, con el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros, el formato o documento mediante el cual se brindará respuesta al cuestionamiento emitido.	Mensaje o publicación en redes sociales; boletín, comunicado o rueda de prensa	N/A
	5	Recopila y verifica con las áreas correspondientes, la información necesaria para brindar respuesta satisfactoria a los cuestionamientos de los representantes de los medios de comunicación. Con copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros.	Ficha técnica	N/A



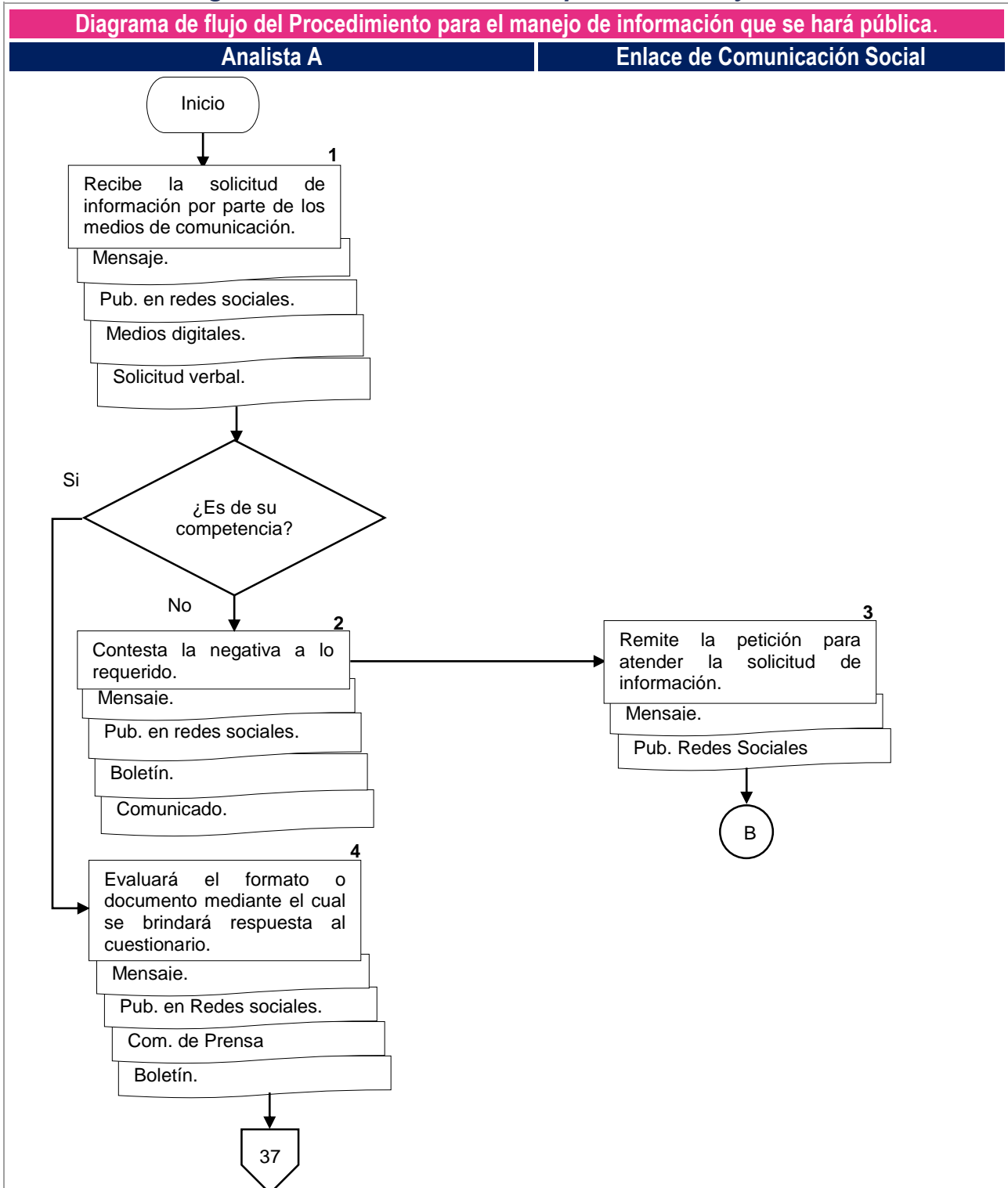
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	6	Brinda respuesta a la solicitud de información. Con copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros.	Mensaje o publicación en redes sociales; boletín, comunicado o rueda de prensa	N/A
Analista A	7	Realiza cobertura informativa de la información brindada a los representantes de los medios de comunicación, a fin de respaldar lo emitido. Con copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros.	Fotografía, video, audio	N/A
	8	Elabora reportes que resulten del monitoreo de medios de comunicación con la información brindada a los representantes.	Reporte de monitoreo de medios de comunicación	Copia para el titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana o los voceros
		<ul style="list-style-type: none"> Si la información emitida en medios de comunicación corresponde a la brindada por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, termina el procedimiento en caso contrario: 	Mensaje o publicación en redes sociales o medios digitales o impresos, solicitud verbal	N/A
Enlace de Comunicación Social	9	Solicita derecho de réplica para aclarar los temas correspondientes. Se repite la actividad 8 hasta corroborar que la información sea correcta, si así lo es. Termina el procedimiento.	Mensaje o publicación en redes sociales; boletín, comunicado o rueda de prensa	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si los temas no han sido aclarados completamente, regresa a la actividad No. 9, en caso contrario: Termina procedimiento.		



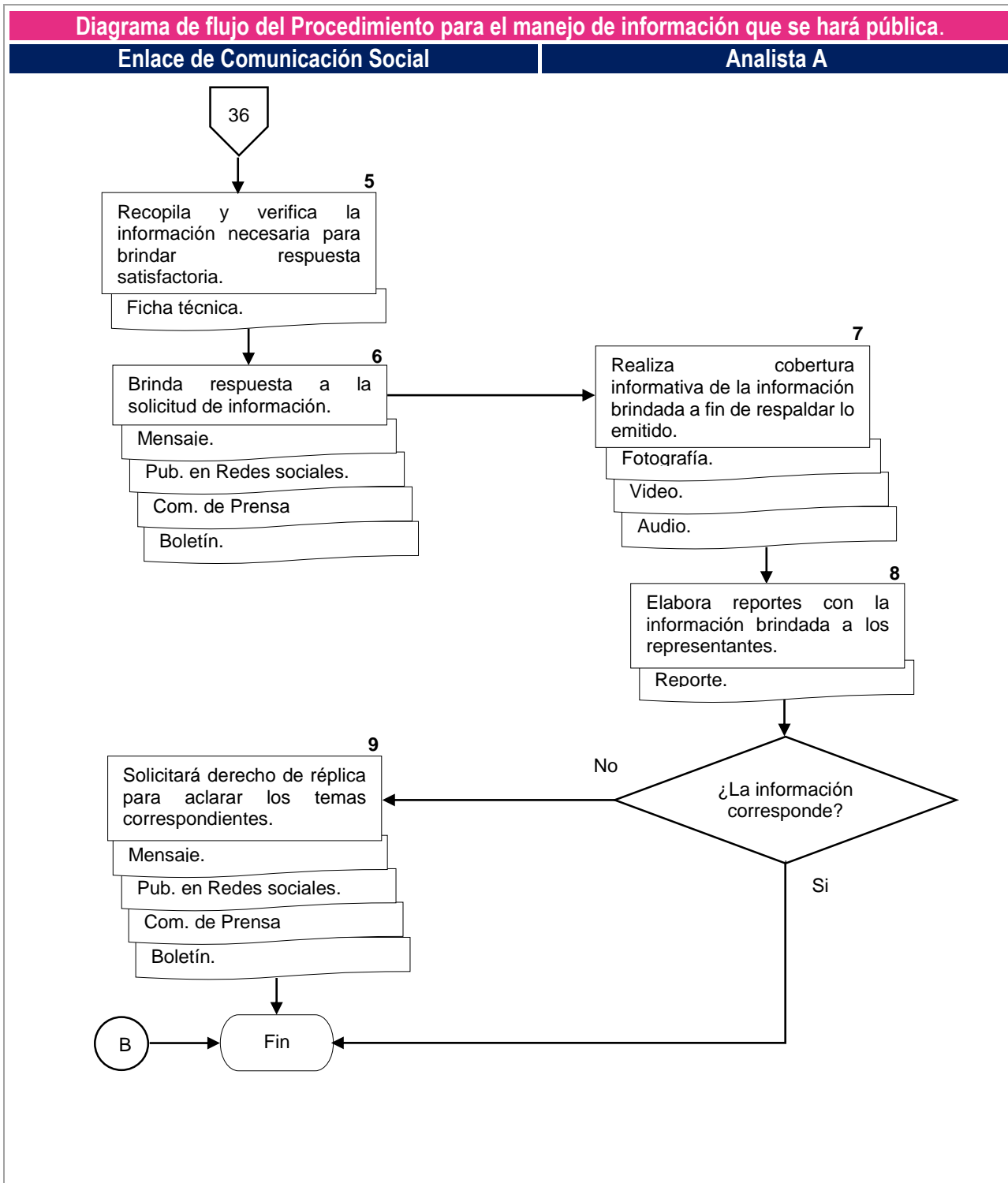
Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para el manejo de información que se hará pública.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la aprobación de uso de imagen.
Objetivo:	Elaborar los diseños de imagen, requeridos mediante una solicitud previa por las Unidades Administrativas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y canalizarlos para solicitar la aprobación de la Coordinación General de Comunicación Social, esto con la finalidad de que sea un distintivo único por las áreas que conforman esta Secretaría para el cumplimiento del deber.
Fundamento Legal:	Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana artículo 19 fracciones VI y VII.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Se solicitará vía memorándum a la oficina de comunicación social de la SSC, la creación del diseño, incluyendo en el cuerpo del memorándum las especificaciones necesarias. (Tamaños, texto, colores, información)2. A partir de la recepción del memorándum, se realizarán los diseños, mismos que serán revisados con el área solicitante hasta llegar a la versión final.3. Una vez obtenido el diseño deseado, la oficina de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, solicitará la aprobación de dichos diseños a la Coordinación General de Comunicación Social.4. Una vez solicitados y aprobados los diseños, no se podrá realizar cambio alguno. (En caso de requerirlo, la solicitud de aval se elaborará nuevamente como diseño nuevo)5. La oficina de Comunicación Social de SSC proporcionará al área solicitante una copia de la aprobación del diseño solicitado mediante memorándum.6. La oficina solicitante, deberá solicitar la impresión de sus diseños al área administrativa y encargarse de proporcionales las aprobaciones previamente proporcionada por el departamento de Comunicación Social.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 días hábiles.



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

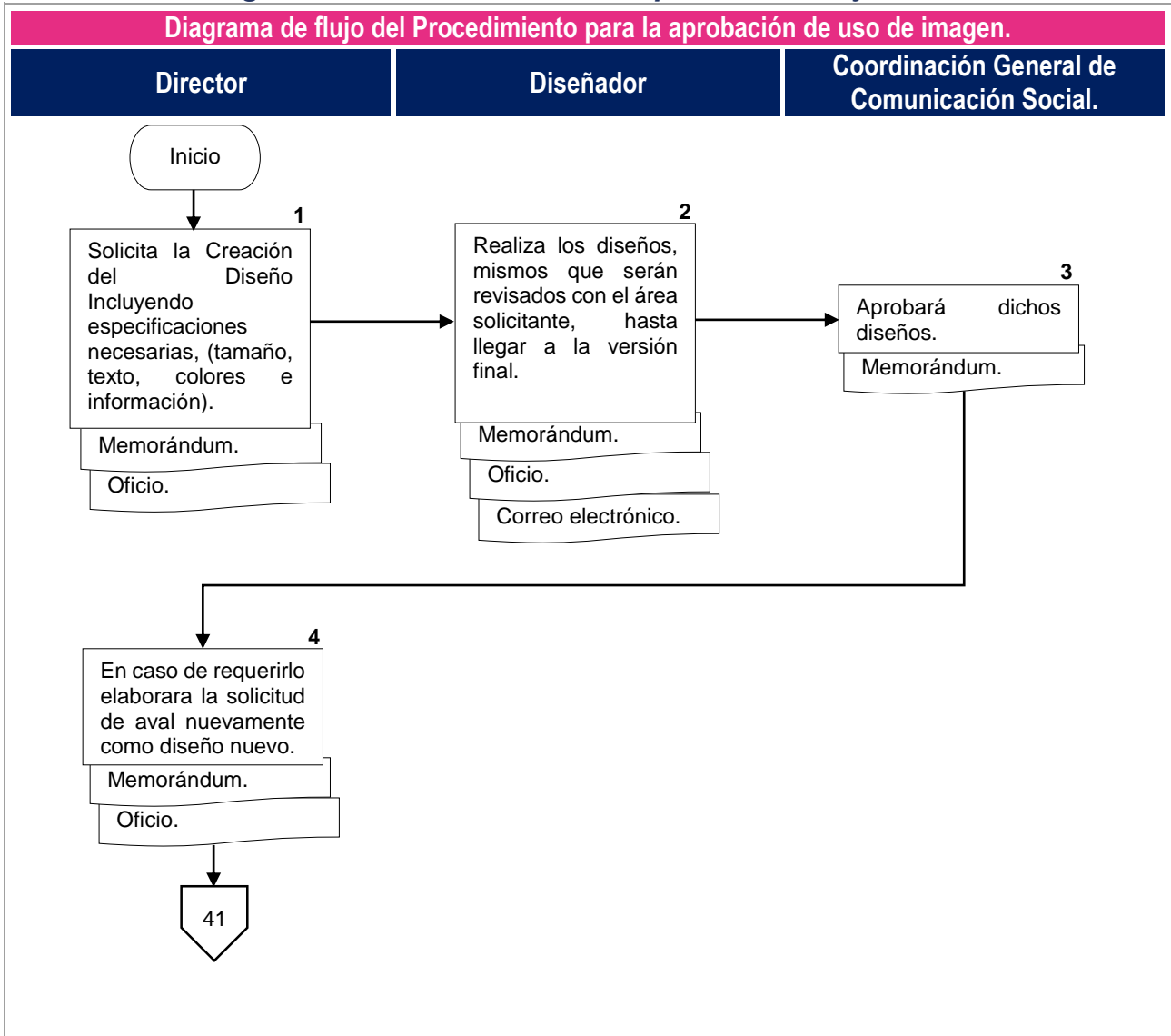
Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la aprobación de uso de imagen

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director	1	Elabora memorándum a la oficina de comunicación social de la SSC, donde solicita la creación del diseño, incluyendo las especificaciones necesarias. (Tamaños, texto, colores, información)	Memorándum/ Oficio	Original
Diseñador	2	Recibe el memorándum y realiza proyecto de diseños, mismos que son revisados con el área solicitante hasta llegar a la versión final.	Memorándum/ oficio/vía correo electrónico	Original
Coordinación General de Comunicación Social	3	Recibe el diseño deseado que envió la oficina de Enlace de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, y aprueba dichos diseños la Coordinación General de Comunicación Social.	Memorándum	Original
Director	4	Solicita y aprueba los diseños, no se podrá realizar cambio alguno. (En caso de requerirlo, la solicitud de aval se elabora nuevamente como diseño nuevo)	Memorándum/ Oficio	Original
Enlace de Comunicación Social	5	Proporciona la oficina de Comunicación Social de SSC una copia de la aprobación del diseño al área solicitante.	Memorándum/ Oficio	Original
Directores/as, Coordinadores/as de la Secretaría	6	Solicita la impresión de sus diseños y las aprobaciones previamente proporcionadas por el Departamento de Comunicación Social, al Área Administrativa.	Memorándum	Original
Titular de la Secretaría y Secretario Particular	7	Recibe y archiva. Termina procedimiento.	Memorándum/ Oficio	Original



Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

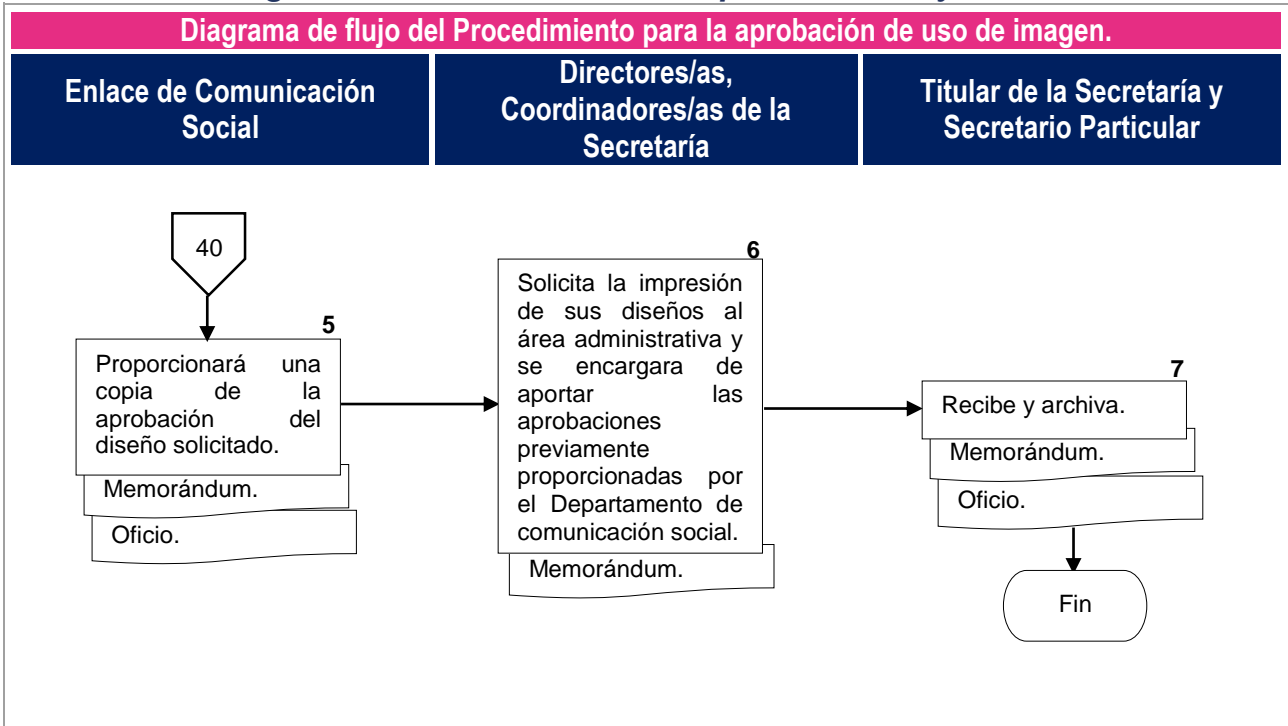
Diagrama de flujo del Procedimiento para la aprobación de uso de imagen.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

Diagrama de flujo del Procedimiento para la aprobación de uso de imagen.





Manual de Organización de la Oficina de la Persona Titular de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla y Staff

VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **AUDIENCIA.** Acto en el que un servidor público recibe a las personas que quieren hablar con él, generalmente para reclamar o solicitar alguna cosa.
- b) **CGCS.** Coordinación General de Comunicación Social.
- c) **CGT.** Coordinación General de Transparencia
- d) **DAC.** Dirección de Atención Ciudadana
- e) **FATIGA.** Pase de lista de personal en turno.
- f) **OFICIALÍA DE PARTES.** Área de la Secretaría encargada de la recepción, clasificación y distribución de documentos.
- g) **PROCEDIMIENTO.** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado
- h) **SECRETARÍA O SSC.** Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.
- i) **SECRETARIO/A.** Secretario/a de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla.
- j) **ST.** Secretario Técnico.