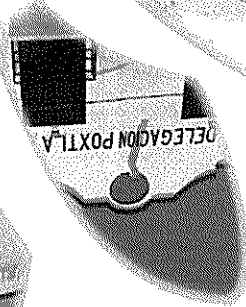
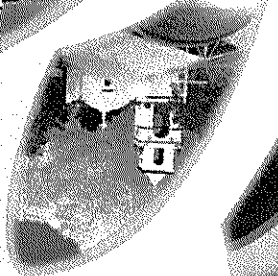
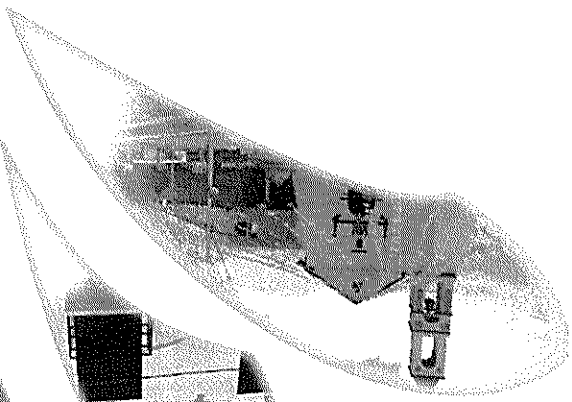
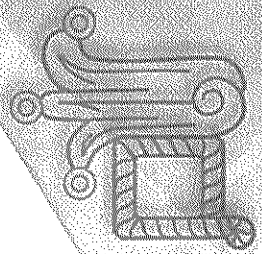


ADMINISTRACION PUBLICA 2022-2024

ESTADO DE MEXICO
GOBIERNO DEL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CENTRO DE MANDO Y COMUNICACIÓN C2

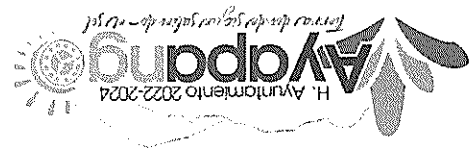
1



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MANDO Y COMUNICACIÓN (C2) DE AYAPANGO ESTADO DE MEXICO.

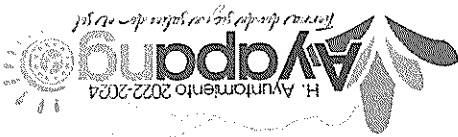


Administración 2022-2024
"2022, Año del Quicentenario de la Fundación de Toluca
de Lerdo, Capital del Estado de México"





Administración 2022-2024
"2022, Año del Quincentenario de la Fundación de Toluca
de Lerdo, Capital del Estado de México"



H. Ayuntamiento de Ayapango 2022-2024

Centro de Mando y Comunicación (C2)

Calle 20 de Noviembre S/N Centro, Ayapango de Gabrie Ramos Millán.

Ayapango de Gabriel Ramos Millán. Edo. México.

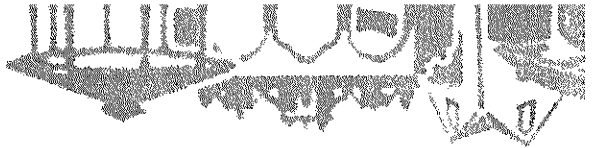
C.P. 56760

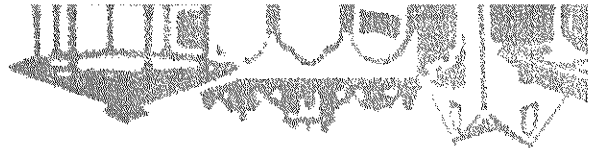
Teléfono: 5530581820

Centro de Mando y Comunicación (C2)

Noviembre de 2022

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.





INTRODUCCIÓN 4

OBJETIVO DEL MANUAL 4

MARCO JURÍDICO 5

PROCEDIMIENTO: 1-ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 6

PROCEDIMIENTO: 2- MONITOREO Y ATENCIÓN DE SOLICITUD DE VIDEOS DE VIDEOVIGILANCIA.. 10

PROCEDIMIENTO: 3-ELABORACIÓN DE CEDULAS DE BÚSQUEDA 14

SIMBOLOGÍA..... 18

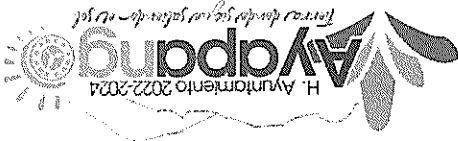
REGISTRO DE EDICIONES..... 18

DISTRIBUCIÓN 18

DIRECTORIO..... 19

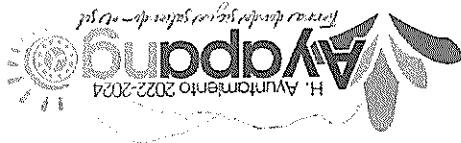
VALIDACIÓN 20

Índice





Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"

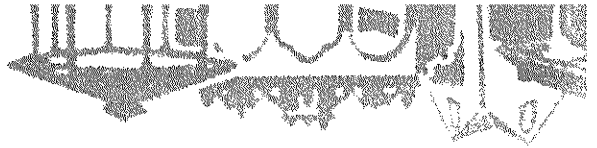


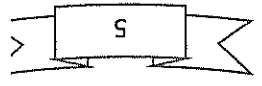
INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos es un documento administrativo que establece un marco de referencias para que cada uno de los funcionarios públicos puedan entender las exigencias legales, administrativas y operativas del cargo que desempeñan permitiendo a los funcionarios determinar su alcance de participación en los procedimientos de su unidad administrativa, la cual establece una distribución vertical de responsabilidades a lo largo de la cadena de mando según el manual de organización, y horizontal entre las unidades administrativas del seguimiento de las actividades conducentes, este manual permite a los usuarios una visión global de las actividades específicas de cada unidad administrativa al mismo tiempo que facilita la identificación de los procedimientos que tiene el quehacer diario de la organización.

OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer de manera clara y ordenada los procedimientos que permitan brindar la seguridad que la población necesita rigiéndose siempre bajo los principios de legalidad, objetividad y profesionalismo, con la finalidad de salvaguardar la integridad y de derechos de las personas, preservando el orden público y previniendo delitos.





- I.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- II.- Constitución política del estado libre y soberano de México
- III.- Bando Municipal de Ayapango 2022.
- IV.- Ley de Seguridad del Estado de México.
- V.- Reglamento de los Cuerpos de Seguridad Pública del Estado de México.
- VI.- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

BASE LEGAL

MARCO JURIDICO



Administración 2022-2024
"2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"





Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



PROCEDIMIENTO: 1-ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

OBJETIVO: Brindar un servicio de atención rápida y confiable poniendo a disposición número de emergencia de fácil acceso.

ALCANCE: A toda la comunidad del Municipio de Ayapango que se encuentre en alguna situación de emergencia.

REFERENCIAS: Artículo 40 fracción III de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Artículo 100 fracción I de la Ley de Seguridad del Estado de México.

Artículo 74 del Bando Municipal de Ayapango 2022.

RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del radio operador recibir la llamada de emergencia y recabar los datos que conlleven a la pronta respuesta del servicio.

Es responsabilidad del radio operador comunicar inmediatamente al jefe de turno de seguridad pública, para la movilización de una unidad y atender la emergencia.

Es responsabilidad del radio operador dar seguimiento al asunto por medio de las videocámaras más cercanas al incidente y realizar el reporte de incidencias sobre la resolución del asunto en mención.

DEFINICIONES:

Atención: Estado de observación y de alerta que nos permite tomar conciencia de lo que ocurre en nuestro entorno.

Llamadas: Es la acción y efecto de invocar, convocar o citar a alguien o algo.

Emergencia. Se trata de un suceso o situación que se presenta de improviso y requiere de atención inmediata.

INSUMOS:

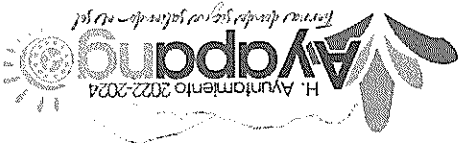
Equipo de radiocomunicación por parte del C2.

La mayor información posible por parte del ciudadano respecto al incidente.

RESULTADOS:



Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca
 de Lerdo, Capital del Estado de México"



Atención inmediata al ciudadano.

DISPOSICION: Las 24 horas del día, los 365 días del año.

TIEMPO DE GESTION: Actuar inmediato.

POLITICAS Y NORMAS:

La llamada de Emergencia será atendida por personal capacitado para la pronta
 reacción ante la situación.

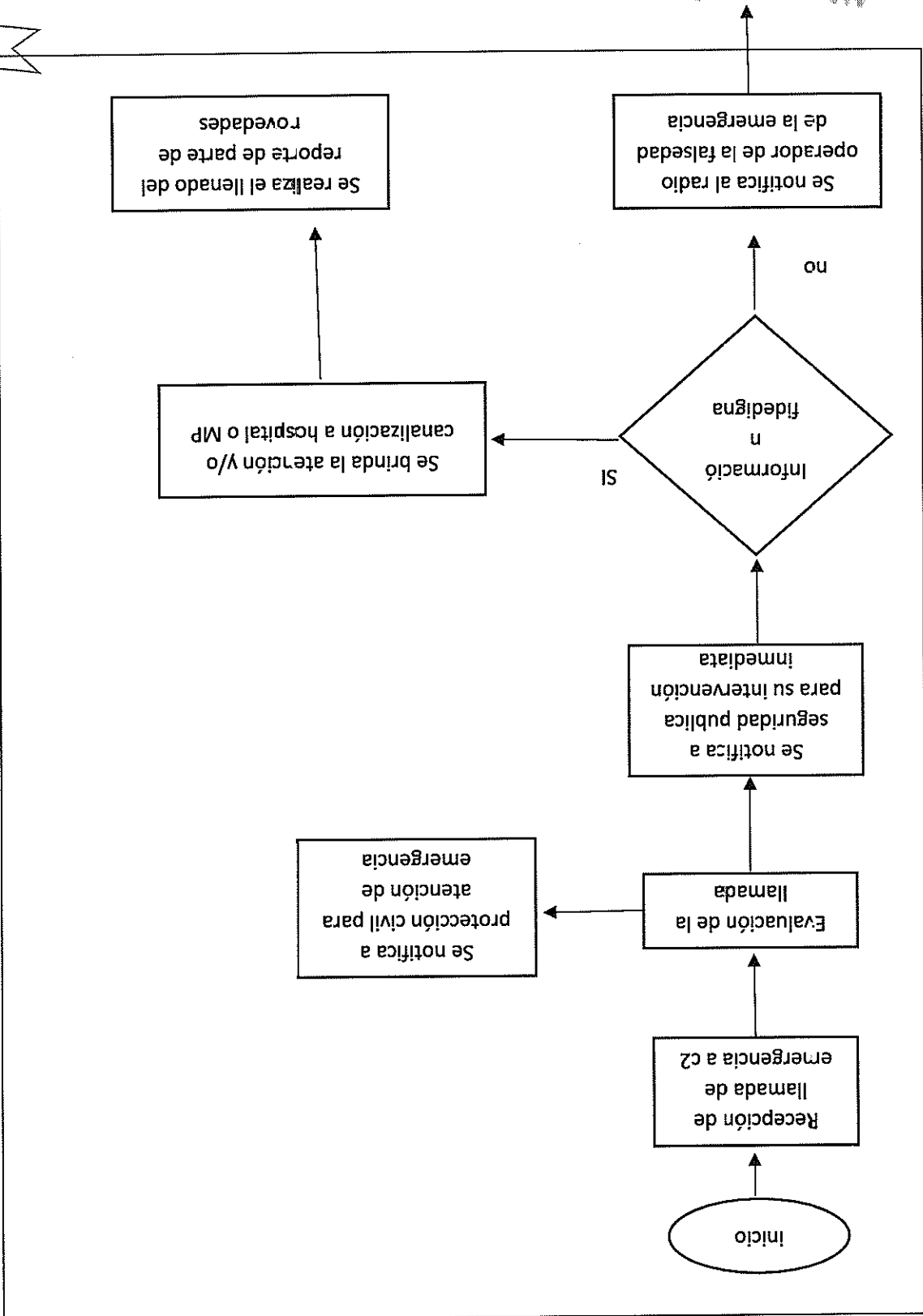
DESARROLLO:

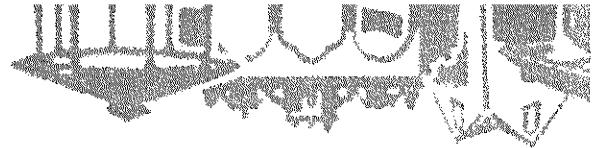
PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Radio Operador	Se recibe la llamada telefónica al Centro de Mando y Comunicación.
2	Radio Operador	Se realiza la evaluación de la llamada para definir si la emergencia es de tipo policiaco o para atención de protección civil
3	Radio Operador	Se recaba la mayor información posible para canalizar la emergencia
4	Radio Operador	Se informa a la Unidad Correspondiente para la atención inmediata
5	Radio Operador	Se realiza el monitoreo de la Situación presentada por medio de las cámaras de videovigilancia con la finalidad de corroborar el buen actuar del cuerpo policiaco y/o protección civil
6	Radio Operador	Informe de Parte de novedades con la resolución de la emergencia





DIAGRAMA DE ATENCION DE LLAMADAS DE EMERGENCIA
CENTRO DE MANDO Y COMUNICACION





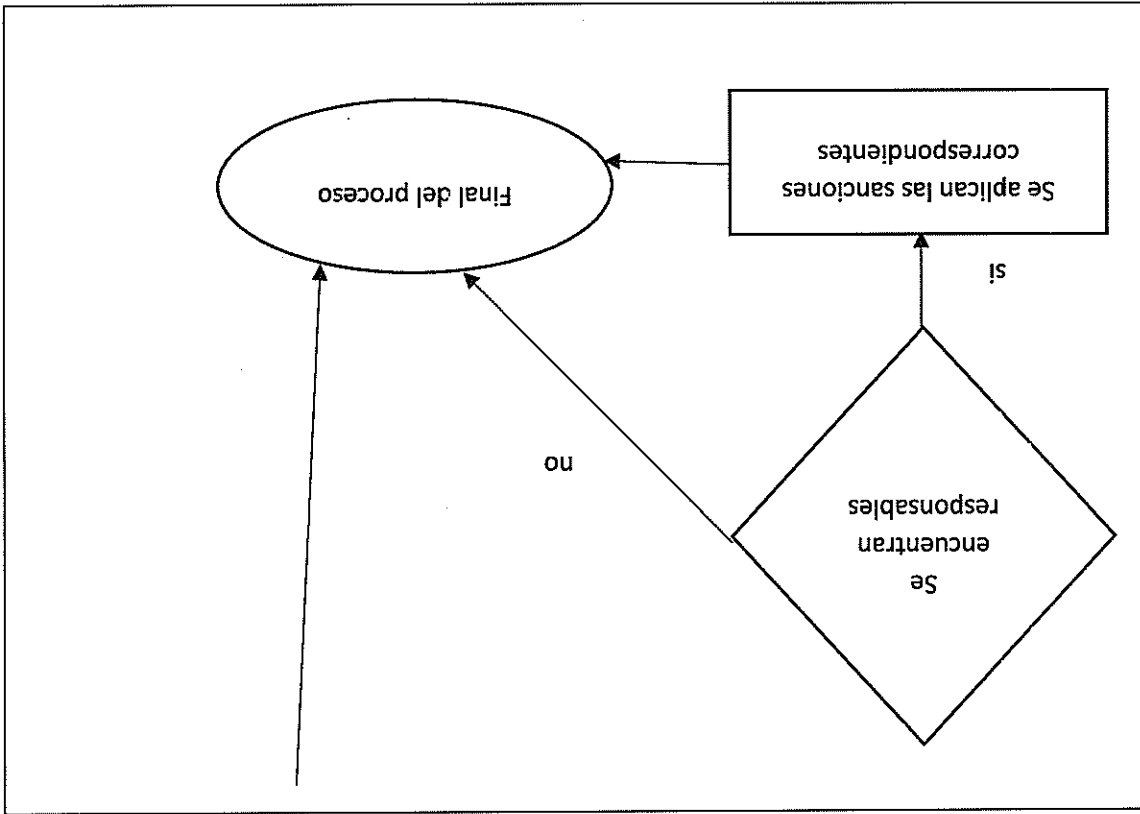
Reporte de conclusión de incidencias.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

X 100= porcentaje de llamadas atendidas

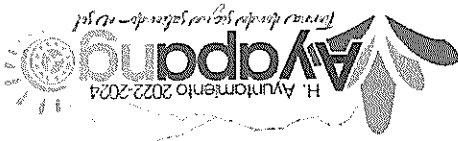
Numero de llamadas de emergencia atendidas(mensuales)/ Numero de llamadas de emergencia recibidas (mensuales)

MEDICIÓN:





Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



PROCEDIMIENTO: 2- MONITOREO Y ATENCIÓN DE SOLICITUD DE VIDEOS DE VIDEOVIGILANCIA

OBJETIVO: Brindar un servicio eficaz, rápido y que permita apoyar en la investigación de delitos.

ALCANCE: Únicamente se le brinda las grabaciones de las cámaras a personal de Seguridad Pública que por medio de oficio lo requiera así como personal del Ministerio Público que por medio de carpeta de investigación y mediante oficio lo solicite.

REFERENCIAS:

Artículo 40 fracción III de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
 Artículo 100 fracción I de la Ley de Seguridad del Estado de México.
 Artículo 74 del Bando Municipal de Ayapango 2022.

RESPONSABLE:

Es responsabilidad del radio Operador recibir las solicitudes de video grabación que lleguen al C2, así como notificar al coordinador o encargado de los mismos, para acordar su seguimiento.

Es responsabilidad del Radio Operador realizar la búsqueda de la video grabación solicitada e Informara al coordinador o encargado sobre su existencia o inexistencia.
 Es Responsabilidad del Coordinador dar seguimiento y firmar el oficio de respuesta de solicitud de la videograbación.

DEFINICIONES:

Videograbación: resultado de grabar registrar sonidos e imágenes.

INSUMOS:

Solicitud de videograbación por parte de la instancia correspondiente, con justificante de uso de la misma.

RESULTADOS:

Oficio de respuesta con videograbación en su caso o contestación al oficio con informe de la inexistencia del video solicitado.

DISPOSICION: Las 24 horas del día, los 365 días del año.



Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



TIEMPO DE GESTION: Actuar inmediato.

POLITICAS Y NORMAS:

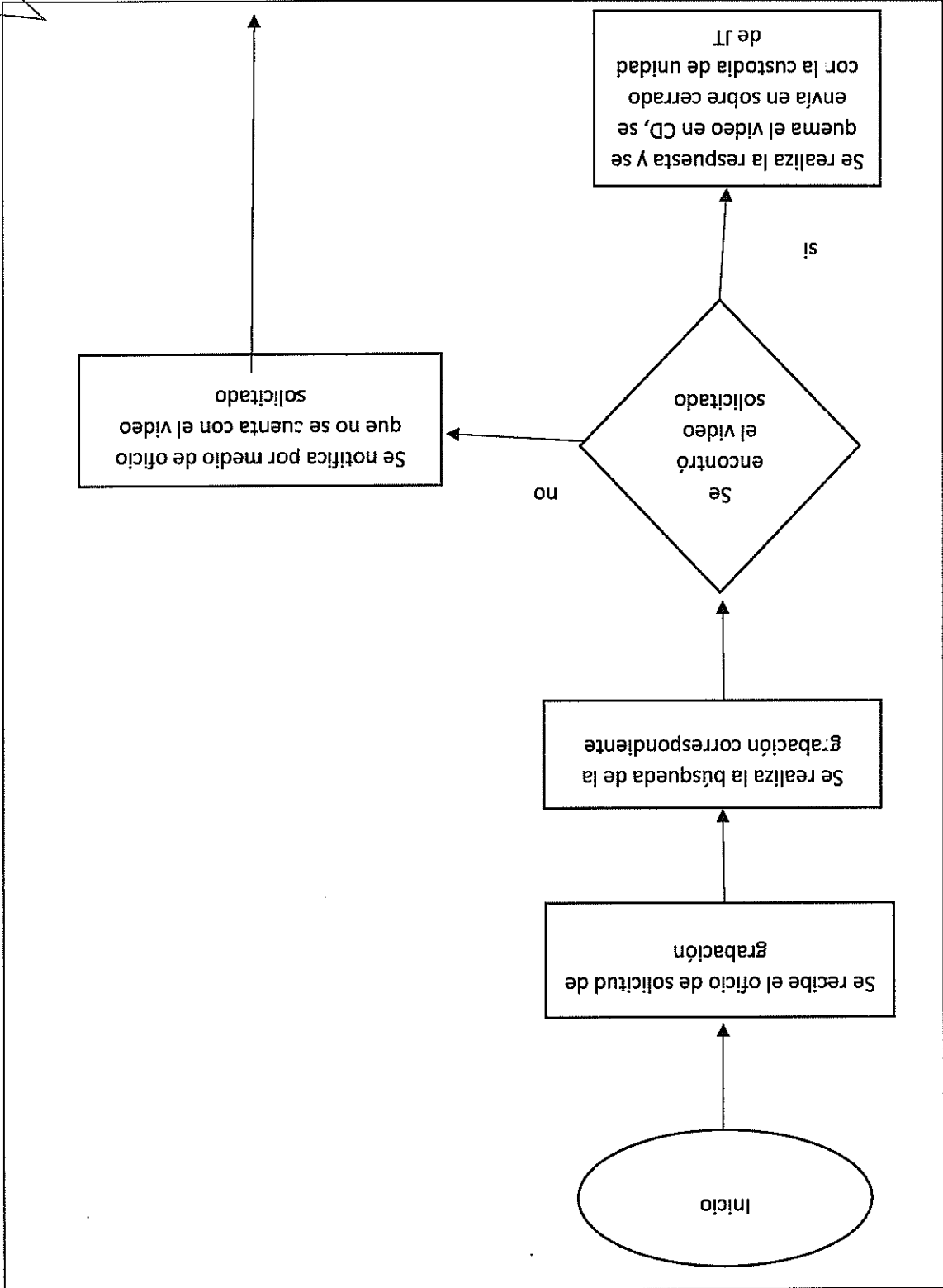
Las videograbaciones únicamente se podrán otorgar a instancias del Ministerio Público que por medio de carpeta de investigación lo requieran o la instancia de Seguridad Ciudadana que por oficio y con justificación legal lo requiera.

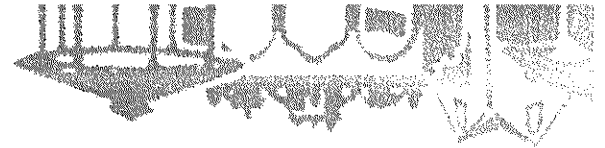
DESARROLLO:

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Radio Operador	Se recibe la solicitud de la grabación de video por medio de oficio.
2	Radio Operador	Se realiza la búsqueda de la grabación
		NO SE TIENE LA GRABACION
3	Radio Operador	Se notifica a la unidad solicitante que por motivos ajenos al personal no se cuenta con la grabación del hecho solicitado.
		SI SE CUENTA CON LA GRABACION
4	Radio Operador	Se realiza la quema del video en CD en sobre cerrado con oficio de respuesta
5	Radio Operador	Si el video es para el MP se envía en custodia con el apoyo de unidad de seguridad publica previo conocimiento del jefe de turno



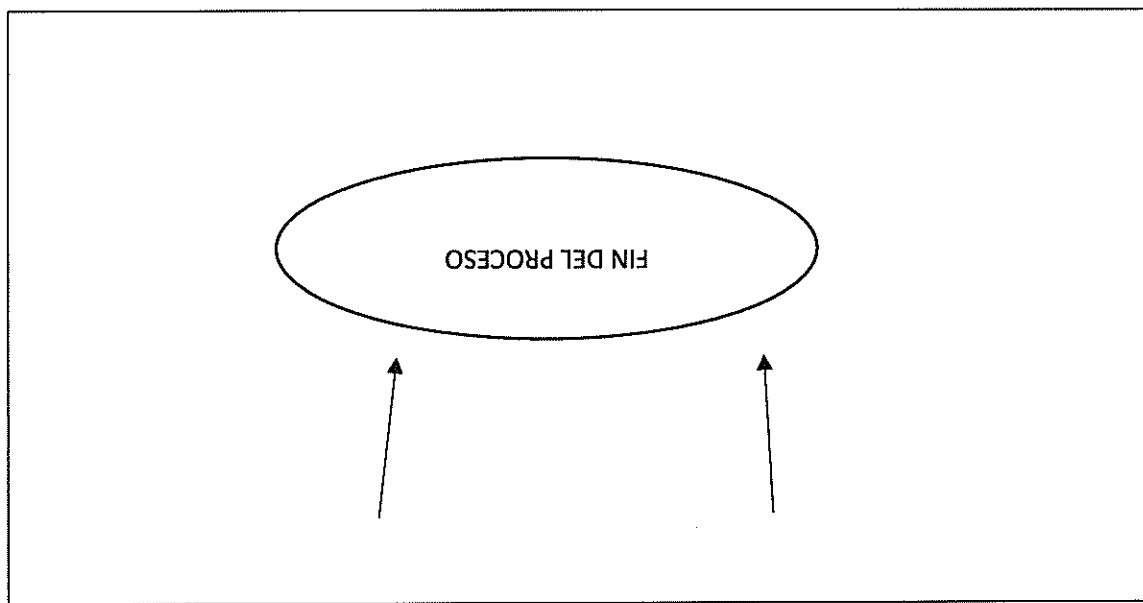
**DIAGRAMA DE ATENCION DE LLAMADAS DE EMERGENCIA
CENTRO DE MANDO Y COMUNICACION**





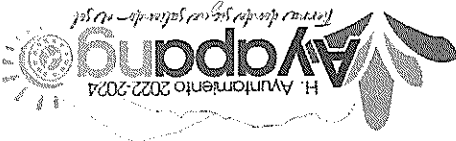
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:
Oficios de solicitud y contestación de libre escrito.

MEDICION:
Número de solicitudes en las cuales se conto con la videogración/ Numero de solicitudes que se recibieron
X100= Porcentaje de solicitudes contestadas.





Administración 2022-2024
"2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



PROCEDIMIENTO: 3-ELABORACIÓN DE CEDULAS DE BÚSQUEDA

OBJETIVO: Brindar un servicio de atención rápida y confiable poniendo a disposición los medios de comunicación necesarios para la búsqueda de personas familiares o vehículos no encontrados.

ALCANCE: A toda la comunidad del Municipio de Ayapango que se encuentre en alguna situación de búsqueda.

REFERENCIAS:

Artículo 40 fracción III de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Artículo 100 fracción I de la Ley de Seguridad del Estado de México.

Artículo 74 del Bando Municipal de Ayapango 2022.

RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Radio Operador recabar la información necesaria para cumplir con las características del llenado de las cedulas de búsqueda.

Es Responsabilidad del Radio Operador informar al coordinador o encargado sobre la cedula a publicar en las paginas web respectivas.

Es responsabilidad del coordinador o encargado dar seguimiento a las cedulas y notificar a ODISEA en caso necesario.

DEFINICIONES:

Cedula de búsqueda: Son elementos de Seguridad Pública especializada en colaborar en la búsqueda y localización de personas o vehículos reportados como desaparecidos.

INSUMOS:

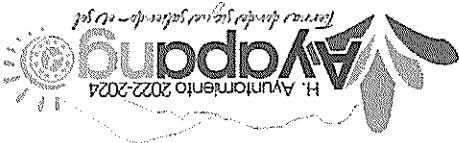
Formato de cedulas de búsqueda
Características del desaparecido.

RESULTADOS:

La cedula de Búsqueda publicada en los diferentes medios de comunicación.



Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



POLITICAS Y NORMAS:

La cedula de búsqueda solo podrá ser generada por personal capacitado del C2 La cedula será publicada en los medios de comunicación establecidos por el C2 y la Dirección de Seguridad Ciudadana del Municipio.

DISPOSICION: Las 24 horas del día, los 365 días del año.

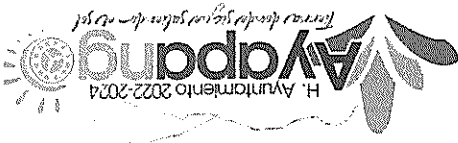
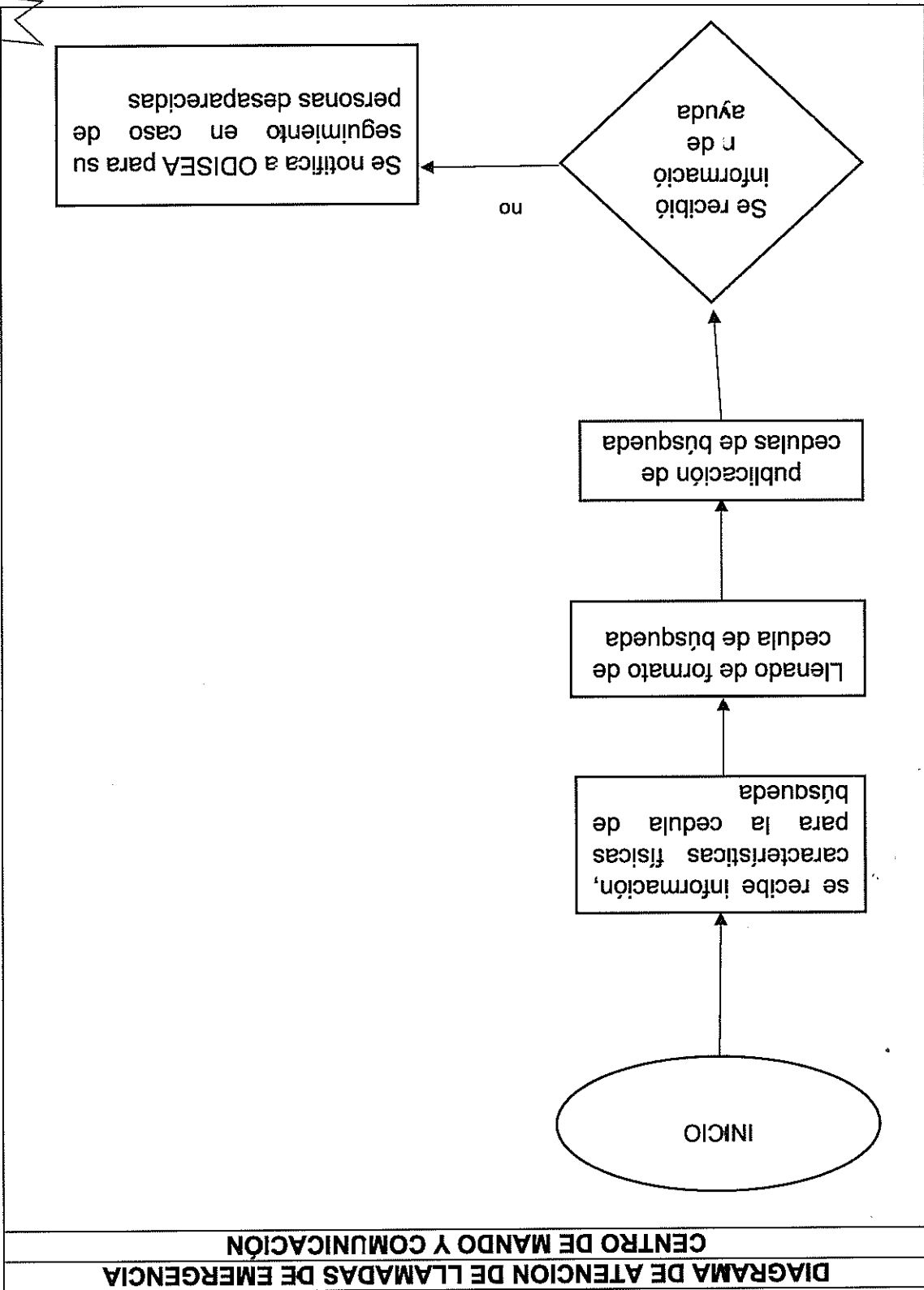
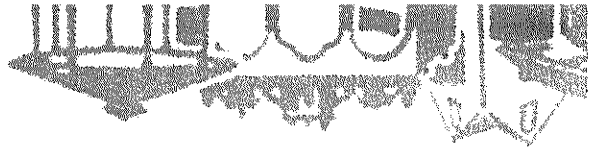
TIEMPO DE GESTION: Actuar inmediato.

DESARROLLO:

PASO	PUESTO O AREA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Radio Operador	Se recibe la información, características físicas principales del vehículo o persona desaparecido.
2	Radio Operador	Se realiza la cedula de búsqueda con fotografía y características físicas así como números de teléfono para recepción de información para la localización.
3	Radio Operador	Se realiza la publicación en las plataformas digitales y redes sociales de la cedula de búsqueda
4	Radio Operador	Si se recibe alguna notificación que ayude a la localización de la persona o vehículo
5	Jefe de turno	Se notifica al jefe de turno para que realice lo conducente
6	Radio Operador	Se realiza la reintegración al núcleo familiar o en caso de vehículo con las autoridades pertinentes para la baja del sistema
		Si no se recibe alguna notificación de hallazgo
		Se manda la información a ODISEA para su seguimiento.

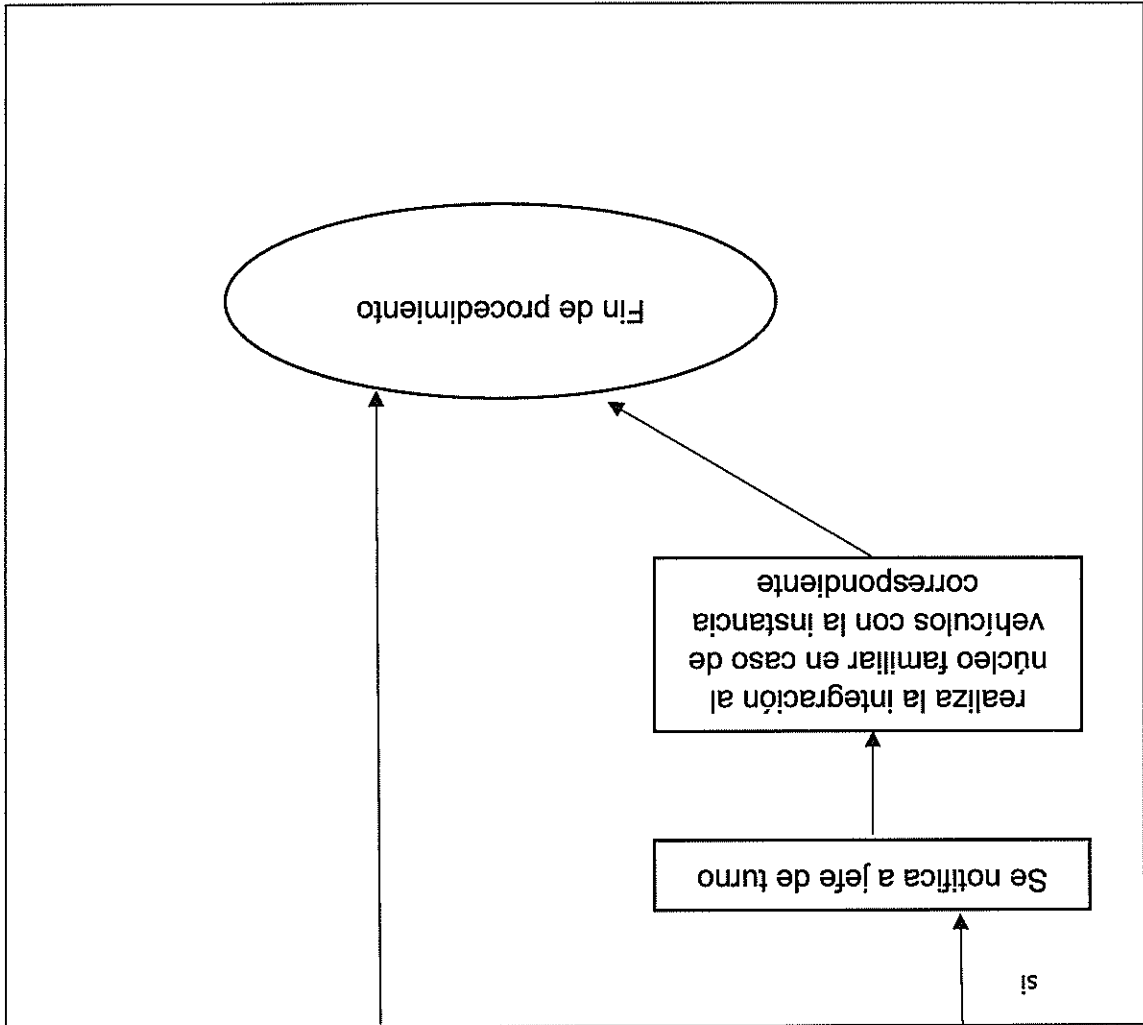
Evidencias de la reintegración







MEDICION:
Numero de Cedula realizadas / numero de cedulas efectivas
X100= porcentaje de cedulas emitidas
FORMATOS E INSTRUCTIVOS:
Formato de cedula de búsqueda



si





Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México"



SIMBOLOGIA

Función	Nombre	Simbolo
Representa el inicio y el final de un proceso	Inicio / Final	
Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.	Línea de Flujo	
Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida	Entrada / Salida	
Representa cualquier tipo de operación	Proceso	
Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso	Decisión	

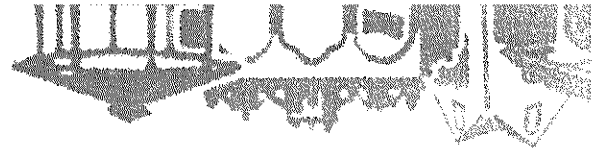
REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición (Noviembre 2022): Elaboración del Manual de Procedimientos.

DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos se encuentra a resguardo del Coordinador o Encargado del Centro de Mando y Comunicación del Municipio de Ayapango.
 Las Copias Controladas se encuentran distribuidas de la siguiente Manera:

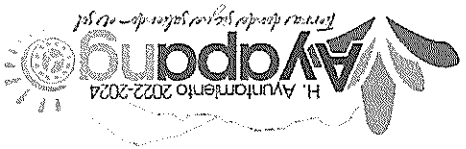
1.- UIPPE



No.	NOMBRE	CARGO
1	LIC. RENÉ MARTÍN VELÁZQUEZ SORIANO	PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
2	LIC. ANGEL ROA SILVA	ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCION DE SEGURIDAD PUBLICA MUNICIPAL
3	C. EDGAR IVAN MORENO GONZALEZ	ENCARGADO DEL CENTRO DE MANDO Y COMUNICACIÓN C2
4	POLICIA ACTIVO	RADIO OPERADOR DEL C2

DIRECTORIO

Administración 2022-2024
 "2022, Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca
 de Lerdo, Capital del Estado de México"





ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCION DE SEGURIDAD PUBLICA
MUNICIPAL DE AYAPANGO

LIC. ANGEL ROA SILVA

SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO DE AYAPANGO

C. ANGÉLICA SILVA GARCÍA

PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

LIC. RENÉ MARTÍN VELAZQUEZ SORIANO

VALIDACIÓN

Administración 2022-2024
"2022, Año del Quincuagésimo de la Fundación de Toluca
de Lerdo, Capital del Estado de México"

