

REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05

Revisión: 4

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>



## VISTO BUENO







REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05

Revisión: 4

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

#### **II.- CONTENIDO**

Apartado	Consecutivo del Apartado
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	BUENO

Indicadores Clave de Desempeño

VIII

Colaboración

IX

PODER EJECUTIVO



REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05
Revisión: 4
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

#### III.- AUTORIZACIÓN

Se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo, el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal, con fundamento en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- Artículo 13 fracción VI y artículo 39 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos vigente;
- Artículo 15 fracción V y VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Administración vigente;
- Artículo 15 fracción XXX del Reglamento Especifico de Funciones de la Comisión Estatal de Seguridad Publica vigente;

# AUTORIZÓ Lic. Jesús Alberto Capella Ibarra Comisionado Estatal de Seguridad Pública Conforme al oficio SG/0260/2014 REVISÓ Lic. Yei Bee Cerecer López Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo APROBÓ Lic. Alberto Javier Barona Levi Secretario de Administración

**VISTO BUENO** 

L.A. Noé Guadarrama Mariaca

Director General de Desarrollo Organizacional

Fecha de Autorización Técnica: 24 de Junio de 2015

Número de páginas: 79



REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05 Revisión: 4

Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

#### IV.- INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos es un instrumento técnico-administrativo, que se elabora con la finalidad de cumplir a lo estipulado en el Reglamento Específico de Funciones de la Comisión Estatal de Seguridad Pública del Estado.

#### Este documento sirve para:

- Encomendar responsabilidades;
- **Evitar duplicaciones y detectar omisiones en las funciones**;
- Propiciar la uniformidad en el trabajo;
- Utilizar de manera racional los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos;
- Facilitar la inducción al puesto del personal de nuevo ingreso v:
- Apoyar las auditorías internas de los órganos de control.

El Manual de Políticas y Procedimientos está integrado por los siguientes apartados: autorización, políticas, procedimientos, indicadores clave de desempeño y colaboración.





REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05
Revisión: 4
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>2</u>

#### IV.- INTRODUCCIÓN

**PROCEDIMIENTO:** Realizar el mantenimiento preventivo a equipos de telecomunicaciones y tecnología de información.

1. La Subdirección de Informática debe comunicar mediante oficio con 15 ó 20 días de anticipación a las diferentes Unidades de la Comisión Estatal de Seguridad Publica programadas para la realización del mantenimiento de sus equipos de cómputo y telecomunicación

PROCEDIMIENTO: Realizar registro de alta de usuarios.

1. La Subdirección de Informática debe ser la única facultada para generar el alta de los usuarios o actualizar la información de los perfiles de usuarios en los servidores d la red que administra la Dirección General del Centro de Comunicación y Cómputo.

PROCEDIMIENTO: Asignar equipo de radiocomunicación al personal de seguridad.

1. La Coordinación de Telecomunicaciones debe verificar que los radios asignados a las diferentes áreas de seguridad pública se encuentren debidamente registrados en la red y que su sistema este actualizado, de lo contrario es responsabilidad del usuario solicitar vía telefónica o por escrito la configuración y actualización del sistema del radio.

PROCEDIMIENTO: Realizar trámite de altas y bajas de equipo de radiocomunicación.

1. La Coordinación de Telecomunicaciones debe informar mediante oficio al área jurídica los casos en los que reciba notificación de robo o extravío de bienes de radiocomunicación, siempre y cuando el responsable del bien haga llegar copia del acta o parte informativo a la brevedad posible del incidente ocurrido.

**PROCEDIMIENTO:** Supervisar, monitorear y dar mantenimiento a la infraestructura de la red de radiocomunicación.

1. El Coordinador de Telecomunicaciones debe solicitar a la Coordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en materia de Seguridad Pública el mantenimiento y abastecimiento de combustible de las unidades vehiculares que estén a su cargo en cuanto se tenga conocimiento de que se realizará algún servicio a la infraestructura y que requiera de trasladarse a los lugares en los que se deba realizar el mantenimiento de la infraestructura de la red de radiocomunicación.

PROCEDIMIENTO: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de radiocomunicación.

1. El Coordinador de Telecomunicaciones debe solicitar a la Coordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en materia de Seguridad Pública el mantenimiento y abastecimiento de combustible adicional de las unidades vehiculares que estén a su cargo, así como de herramientas o refacciones en cuanto se tenga conocimiento de que se realizará algún servicio de mantenimiento preventivo o correctivo a los radios y que requiera de trasladarse a los lugares en los que se deba realizar el mantenimiento.

PROCEDIMIENTO: Instalar equipo de radiocomunicación a instancias de Seguridad Pública.

1. El Coordinador de Telecomunicaciones debe prever el equipamiento adecuado de su área de soporte técnico para estar en condiciones de brindar un servicio adecuado y de calidad en la instalación de radios, notificando al área de administración mediante oficio con al menos un mes de anticipación cuando requiera de herramientas o refacciones especializadas.



REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05 Revisión: 4

Anexo 8 Pág. 2 de 2

#### IV.- INTRODUCCIÓN

PROCEDIMIENTO: Capacitar al personal para el uso de equipo de radiocomunicación.

1. La Coordinación de Telecomunicaciones debe informar con 3 días de anticipación al área solicitante de la cancelar o reprogramación de la capacitación en caso de que por causas de fuerza mayor no se pueda cumplir con las fechas programadas, enviando oficio o correo electrónico al titular solicitante.

PROCEDIMIENTO: Coordinar el seguimiento de quejas y denuncias anónimas.

1. El Director de Seguimiento de Quejas y Denuncias Anónimas debe considerar la inexistencia de cierta información requerida por alguna autoridad cuando ésta sea de meses o años anteriores, ya que algunos registros de información por su naturaleza y volumen solo se pueden almacenar por periodos cortos, enviando respuesta mediante oficio a su petición.

## VISTO BUENO





REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05
Revisión: 4
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

#### IV.- INTRODUCCIÓN

Se documentan a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

Número de Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Realizar el mantenimiento preventivo a equipos de telecomunicaciones y tecnología de información.	PR-DGCCCCCC-SI-01	8
2	Realizar registro de alta de usuarios.	PR-DGCCCCCC-SI-02	6
3	Asignar equipo de radiocomunicación al personal de seguridad.	PR-DGCCCCC-CT-01	10
4	Realizar trámite de altas y bajas de equipo de radiocomunicación.	PR-DGCCCCC-CT-02	8
5	Supervisar, monitorear y dar mantenimiento a la infraestructura de la red de radiocomunicación.	PR-DGCCCCC-CT-03	7
6	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de radiocomunicación.	PR-DGCCCCC-CT-04	9
7	Instalar equipo de radiocomunicación a Instancias de Seguridad Pública.	PR-DGCCCCC-CT-05	6
8	Capacitar al personal para el uso de equipo de radiocomunicación.	PR-DGCCCCC-CT-06	8
9	Coordinar el seguimiento de quejas y denuncias anónimas.	PR-DGCCCCC-DSQ-1	7
	ON A SU		
	A SONA S		
		26	
	MOKEL		
	DODED ELECTIVITY	10	
	PODER EJECUTIV		



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01 Revisión: 3

Pág. <u>1</u> de <u>8</u>

#### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	20/febrero/2008
1	3	Cambio de nombre de responsables y Fecha de Autorización	Actualización del Manual	28/julio/2009
2	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTO BU	ENO	
		ENES LA TE	RAÓ	
		S V	J.A.	
		AN SER	00	
		1 36	Ž S	
		ALL VIEW		
		21st V 1301V		
		VIOIVE	LUJ	
		PODER EJEC	CUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCC-SI-01
Revisión: 3
Pág. <u>2</u> de <u>8</u>

#### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento Realizar el mantenimiento preventivo a equipos de telecomunicaciones y tecnología de información

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

ordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia de guridad Pública  VISTO BUENO  NESTA TRADOS  NO RELOS	VISTO BUENO  VISTO BUENO  VISTO BUENO	VISTO BUENO  VISTO BUENO  NES LA TRABULA CON SUSTINION S
A SUS NOO NATABATA QUIES LA SUS NOON SU	MORELOS  MOR	MORELOS  MORELOS  MORELOS  MORES  MANORE  MORELOS  MORELO
BAJAN CON SUS NOON NACKED A QUIE	MORELOS	MORELOS VANCON SUS NOON ALCON SUS NO
MORELOS		
PODER EIECUTIVO		



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01

Revisión: 3

Pág. <u>3</u> de <u>8</u>

#### 1.- Propósito:

Prever fallas en los equipos de comunicación con la finalidad de garantizar los servicios de Voz, Datos y video a las áreas usuarias de la Red de Transporte y Telefonía a nivel Estado.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Instituciones de Seguridad Pública
- Comisión Estatal de Seguridad Pública

#### 3.- Referencias:

Este procedimiento está basado en:

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

#### 4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento. Es responsabilidad del Subdirector de Informática, elaborar y mantener actualizado este procedimiento. Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo, revisar este procedimiento.

"NES LA TRAA

#### 5.- Definiciones:

**Enlace Microonda:** La radiocomunicación por microondas se refiere a la transmisión de datos o energía a través de radiofrecuencias con longitudes de onda del tipo microondas. Se describe como microondas a aquellas ondas electromagnéticas cuyas frecuencias van desde los 500 MHz hasta los 300 GHz o aún más **Infraestructura:** Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. También es el conjunto de hardware y software sobre el que se asientan los diferentes servicios que la institución necesita tener en funcionamiento para poder llevar a cabo sus actividades.

#### 6.- Método de Trabajo:



Elaboró	Revisó
Alejandro Gómez Alvarado Subdirector de Informática	Lic. Yei Bee Cerecer López  Director General del Centro de Coordinación,  Comando, Control, Comunicación y Cómputo
Fecha: 24 de Junio de 2015	Fecha: 24 de Junio de 2015

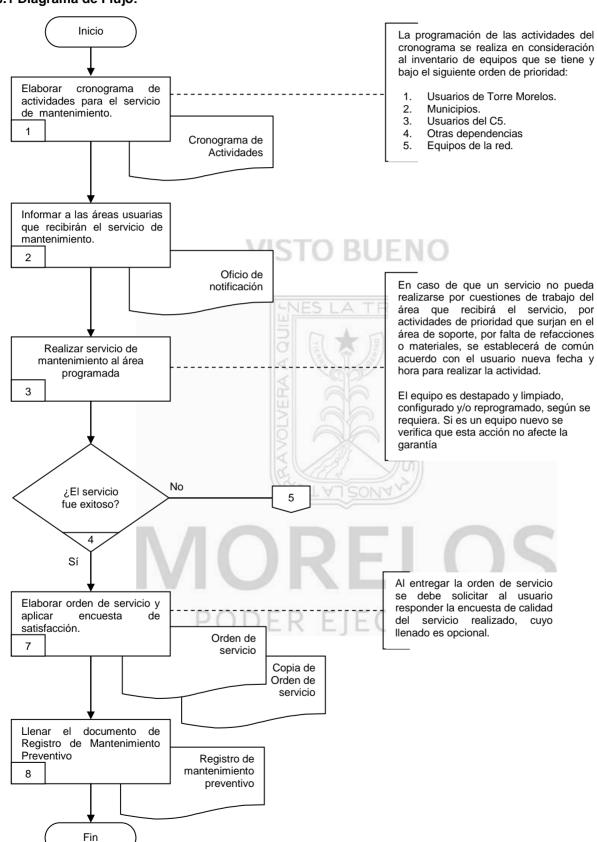


Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01

Revisión: 3

Pág. 4 de 8

#### 6.1 Diagrama de Flujo:

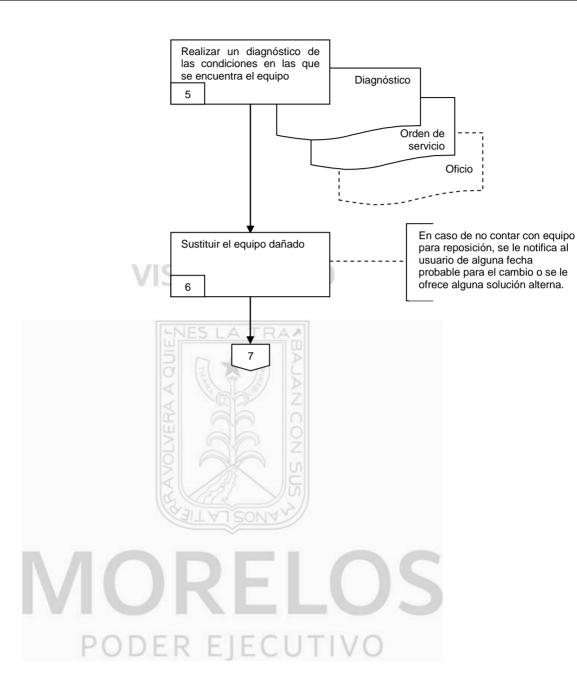




Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01

Revisión: 3

Pág. <u>5</u> de <u>8</u>





Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01 Revisión: 3

Pág. <u>6</u> de <u>8</u>

#### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Informática (SI)	Elabora el cronograma anual de actividades para brindar los servicios de soporte y mantenimiento preventivo a los equipo de cómputo, telecomunicación y tecnología de información de las Unidades Administrativas, Organismos e Instancias de Seguridad Publica, con el fin de prever el buen funcionamiento de los mismos.  Nota: La programación de las actividades del cronograma se realiza en consideración al inventario de equipos que se tiene y bajo el siguiente orden de prioridad:  1. Usuarios de Torre Morelos. 2. Municipios. 3. Usuarios del C5. 4. Otras dependencias. 5. Equipos de la red.	Cronograma de actividades
2	Jefe de Oficina (JO)	Informa a las áreas usuarias que recibirán el servicio de mantenimiento de los equipos de cómputo y telecomunicaciones, mediante oficio de notificación	Oficio de notificación
3	SI	Realiza el servicio de mantenimiento a los equipos de cómputo y telecomunicaciones, de acuerdo a lo establecido en el cronograma, ya sea trasladándose al lugar donde se encuentra el equipo o trasladando el equipo al área de servicio en la Comisión Estatal de Seguridad Pública.  Nota: En caso de que un servicio no pueda realizarse por cuestiones de trabajo del área que recibirá el servicio, por actividades de prioridad que surjan en el área de soporte, por falta de refacciones o materiales, se establecerá de común acuerdo con el usuario nueva fecha y hora para realizar la actividad.  El equipo es destapado y limpiado, configurado y/o reprogramado, según se requiera. Si es un equipo nuevo se verifica que esta acción no afecte la garantía.	S
4	SI	¿El servicio fue exitoso? No, Continúa en la actividad 5. Sí, Continúa en la actividad 7.	



Clave: PR-DGCCCCC-SI-01
Revisión: 3
Pág. <u>7</u> de <u>8</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento		
5	SI	Realiza un diagnóstico de las condiciones físicas y de operación en que se encuentra el equipo, para identificar el daño o causa del mal funcionamiento, asentándolo en una orden de servicio.  Si el equipo presenta daños que no se pueden reparar o no es costeable su reparación, se solicita su baja mediante oficio ante la Dirección General de Resguardo Patrimonial.	(No. de Control)  Diagnóstico Orden de servicio Oficio		
6	SI	Verifica en almacén la existencia del equipo requerido para instalarlo en el área, y realiza el registro en la base de datos del almacén, indicando las características del equipo, la fecha de salida y la Institución que lo requirió.  Nota: En caso de no contar con equipo para reposición, se le notifica al usuario de alguna fecha probable para el cambio o se le ofrece alguna solución alterna.			
7	JO	Elabora la orden del servicio realizado, indicando la persona que realizó el servicio, la fecha, condiciones en que se recibió el equipo y en los casos en que sea necesario indica si fue remplazado el equipo. La orden de servicio es firmada de conformidad por el usuario, dejándole una copia de la misma.  Nota: Al entregar la orden de servicio se debe solicitar al usuario responder la encuesta de calidad del servicio realizado, cuyo llenado es opcional.	Orden de servicio Copia de orden de servicio		
8	JO	Realiza la captura en el formato de Registro de Mantenimiento Preventivo, los datos de la solución o status del equipo al que se le brindo mantenimiento, con la finalidad de llevar un control interno.  Con esta actividad termina el procedimiento	Registro de mantenimiento preventivo		



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-01 Revisión: 3

Pág. <u>8</u> de <u>8</u>

#### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Cronograma de Actividades	Subdirector de Informática.	1 Año
2	Oficio de notificación	Subdirector de Informática.	1 Año
3	Orden de servicio	Subdirector de Informática.	1 Año
4	Registro de Mantenimiento Preventivo	Subdirector de Informática.	1 Año
	VIST	O BUENO	
	ERA A QUI	BAJAN CO	

#### 8. Anexos:

Ninguno	Anexo No.	Descripción	Clave
PODER EJECUTIVO	NO.	MORELO	S



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-02 Revisión: 3

Pág. <u>1</u> de <u>6</u>

#### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	20/febrero/2008
1	3	Cambio de nombre de responsables y Fecha de Autorización	Actualización del Manual	28/julio/2009
2	2	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTO BU	ENO	
		TENIES I A TO	A . A	
		SUIE TO BE	18A	
		A ROS	Ž	
		VER CO	CON	
			USU	
		R TITAT SON	(5)	
			100	
		ORF	105	
			LITIVO	
		PODER EJEC	0110	
	1	<u> </u>	<u>I</u>	<u>ı</u>



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-02
Revisión: 3
Pág. <u>2</u> de <u>6</u>

#### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Realizar registro de alta de usuarios.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional.

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

VISTO BUENO  VISTO BUENO  NO RELOS  MORELOS	VISTO BUENO  VISTO BUENO
MORELOS  MOR	MORELOS  NES LA TRAS  NON SUS NO DIVINION SUS NO SI



Clave: PR-DGCCCCC-SI-02 Revisión: 3

Pág. <u>3</u> de <u>6</u>

#### 1.- Propósito:

Asegurar que cada usuario que ingrese o pertenezca a la Dirección General del C5 sea dado de alta en los correspondientes registros de acceso a servidores y aplicaciones, así como garantizar que solo el personal autorizado pueda acceder a los equipos integrados a la Dirección General del Centro Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica:

Comisión Estatal de Seguridad Pública

#### 3.- Referencias:

Este procedimiento está basado en:

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

#### 4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del Personal Técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento. Es responsabilidad del Subdirector de Informática, elaborar y mantener actualizado este procedimiento. Es responsabilidad del Dirección General del Centro Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo, revisar este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

**Usuario:** Persona que labora en la Dirección General del Centro Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo o personal externo al cual se le brinda un servicio.

#### 6.- Método de Trabajo:



Elaboro	Reviso
	Lic. Yei Bee Cerecer López
Alejandro Gómez Alvarado	Director General del Centro de Coordinación,
Subdirector de Informática	Comando, Control, Comunicación y Cómputo
Fecha: 24 de Junio de 2015	Fecha: 24 de Junio de 2015



Clave: PR-DGCCCCCC-SI-02

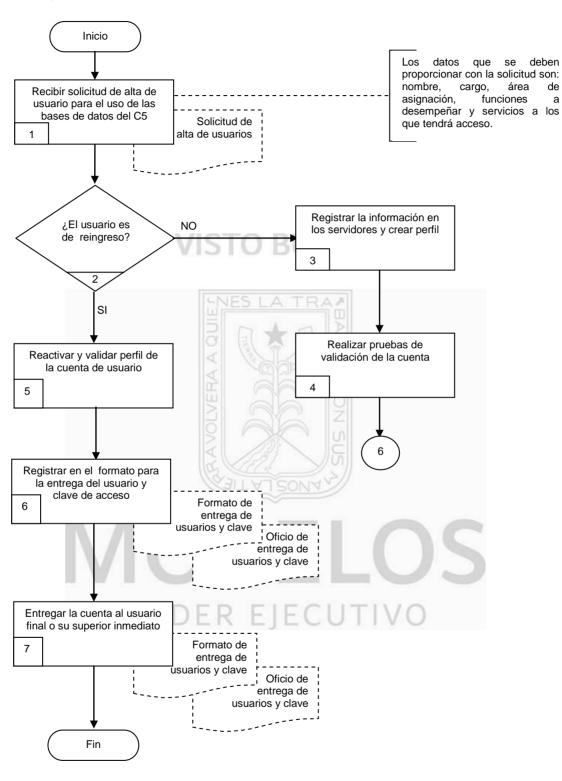
de

а

Revisión: 3

Pág. <u>4</u> de <u>6</u>

#### 6.1 Diagrama de Flujo:





Clave: PR-DGCCCCC-SI-02 Revisión: 3

Pág. <u>5</u> de <u>6</u>

#### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Informática (SI)	Recibe solicitud de su superior inmediato o de los titulares de algún área de la Dirección General (C5) para realizar el ingreso o reingreso de personal en las bases de datos de los diferentes servidores del C5, con el fin de crear las cuentas de usuario correspondientes. La solicitud puede ser verbal, por correo electrónico o por escrito.  Nota: Los datos que se deben proporcionar con la solicitud son: nombre, cargo, área de asignación, funciones a desempeñar y servicios a los que tendrá acceso.	Solicitud de alta de usuarios
2	SI	¿El personal es de reingreso?  No, Continúa en la actividad 3 Sí, Continúa en la actividad 5	
3	SI	Registra la información del usuario en los servidores correspondientes para crear su cuenta de usuario con el perfil y los permisos correspondientes de acuerdo a las funciones que desempeñará y tipo de información a que tendrá acceso.	
4	SI	Realiza pruebas para validar el acceso de la cuenta creada y confirmar los permisos que se le asignan según el perfil. En caso de ser necesario se hacen los ajustes pertinentes hasta que sea validada la cuenta.  Continúa en la actividad 6.	
5	SI	Reactiva la cuenta del usuario que ya tenía, verificando si el perfil de puesto que va a ocupar es el mismo anterior, de lo contrario hace las adecuaciones necesarias en los sistemas o servidores a los que tendrá acceso.	5
6	Jefe de Oficina (JO)	Registra en el formato los datos del usuario para la entrega de la clave de acceso a través de un formato, oficio ó mediante vía electrónica.	Formato de entrega de usuario y clave Oficio de entrega de usuario
7	(JO)	Entrega de forma personal al solicitante la cuenta generada con su clave para que sea entregada al usuario final.  Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Formato de entrega de usuario y clave Oficio de entrega de usuario y clave



Clave: PR-DGCCCCC-SI-02 Revisión: 3

Pág. <u>6</u> de <u>6</u>

#### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Solicitud de alta de usuarios	Subdirector de Informática	1 año
2	Formato de entrega de usuarios y clave	Subdirector de Informática	1 año
3	oficio de entrega de usuarios y clave	Subdirector de Informática	1 año
	VIST	O BUENO	
	ERA A QUIEZ	S LA TRABAJAN CO	

#### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
No.	Ninguno MORELC PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-01
Revisión: 3

Pág. <u>1</u> de <u>10</u>

#### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	12/marzo/2007
1	1 y 3	Cambio en nombre de los titulares y Fecha de Autorización	Actualización del Manual	20/febrero/08
2	Todas	Actualización del Procedimiento.	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTO BU	ENO	
		INES LA TR	18	
		A A	CA	
		VERY	0	
			2 2	
		ALL AJ SONA		
		ORE		
		PODER EJEC	UTIVO	



Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3
Pág. <u>2</u> de <u>10</u>

#### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Asignar equipo de radiocomunicación al personal de seguridad pública.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

	Copia No.
ordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia Seguridad Pública	01
VISTO BUENO	
NORELO PODER EJECUTIV	<b>5</b>



Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3

Pág. <u>3</u> de <u>10</u>

#### 1.- Propósito:

Proveer de equipo de radiocomunicación, bajo el resguardo correspondiente, a las dependencias relacionadas con la seguridad pública y gubernamentales, garantizando su buen funcionamiento.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública.
- Dependencias Municipales, Estatales y Federales.
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

#### 3.-Referencias:

Este Procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

#### 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

#### 5.-Definiciones:

Equipo: Subscriptores de radiocomunicación, equipo GPS.

**Interoperabilidad**: Es la capacidad que tiene un producto o un sistema, cuyas interfaces son totalmente conocidas, para funcionar con otros productos o sistemas existentes o futuros y eso sin restricción de acceso o de implementación.

Personal Técnico: Subdirector de Radio, Jefe de Departamento de Radio Operadores

Radio Base: Se instala en lugares fijos como centrales de mando. Radio Portátil: Radio que porta el personal operativo y administrativo.

Radio Móvil: Radio que se instala en vehículos oficiales.

#### 6.-Método de Trabajo:



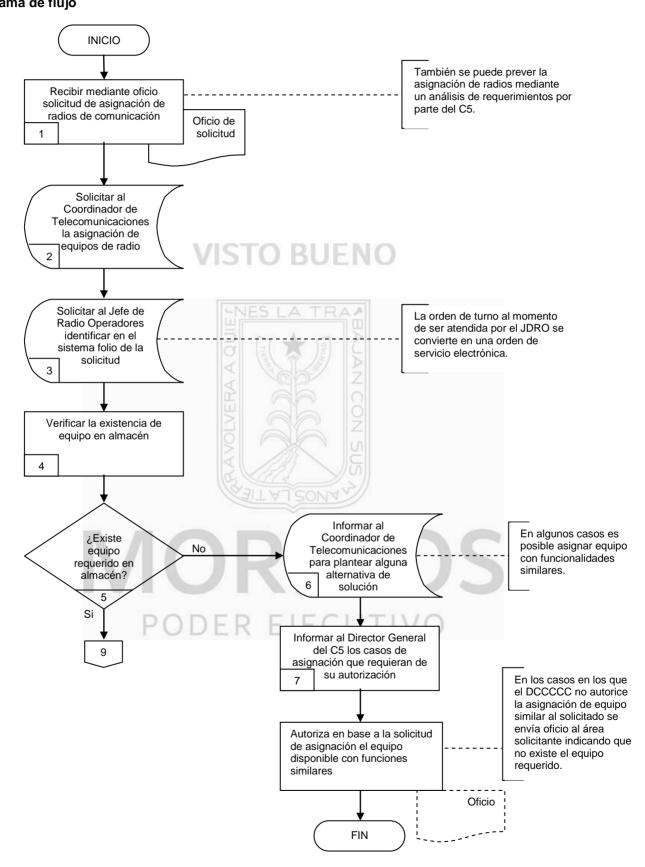
Elaboró	Revisó
	Lic. Yei Bee Cerecer López
Ing. Daniel Calzadillas Miranda	Director General del Centro de Coordinación,
Coordinador de Telecomunicaciones	Comando, Control, Comunicación y Cómputo
Fecha: 24 de Junio de 2015	Fecha: 24 de Junio de 2015



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-01

Revisión: 3 Pág. <u>4</u> de <u>10</u>

#### 6.1 Diagrama de flujo

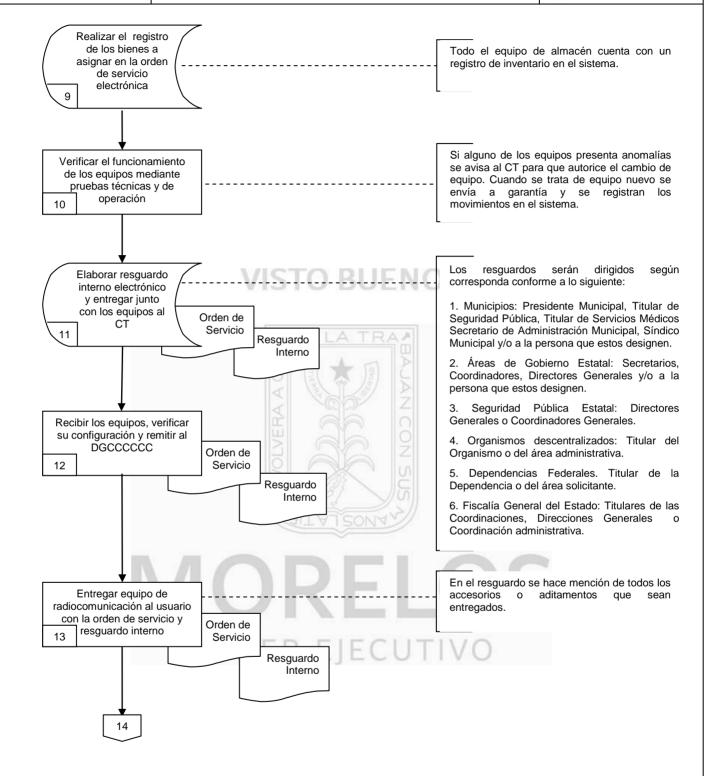




Clave: PR-DGCCCCCC-CT-01

Revisión: 3

Pág. <u>5</u> de <u>10</u>

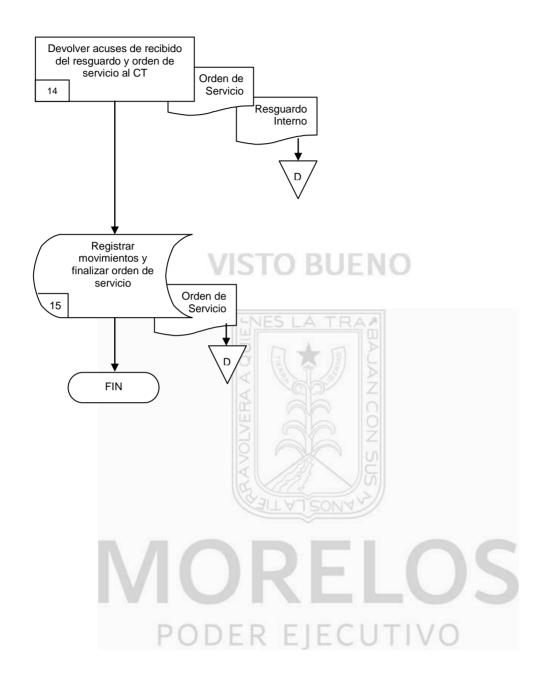




Clave: PR-DGCCCCCC-CT-01

Revisión: 3

Pág. <u>6</u> de <u>10</u>





Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3
Pág. <u>7</u> de <u>10</u>

#### 6.2 Descripción de Actividades:

Dooponooblo	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	Tipo de Documento
Kesponsable		(No. de Control)
Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo.	equipos de radio comunicación, dirigidas a él o turnadas del Comisionado Estatal de Seguridad Pública (CESP), o del Coordinador General de Seguridad Pública (CGSP), con el fin de proporcionar los equipos a las Instituciones de Seguridad Pública suscritas a la red de radiocomunicación.	Oficio de Solicitud
(DGCCCCCC)	radios mediante un análisis de requerimientos por parte del C5.	
DGCCCCCC	Solicita al Coordinador de Telecomunicaciones realizar la asignación de equipos a las Instituciones que lo requieren, mediante oficio de turno a través del sistema electrónico de control.	
Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	Solicita al Jefe de Radio Operadores (JRO) identificar dentro del sistema el folio de turnado para atender la solicitud, verificando las características que debe de tener el equipo requerido.  Nota: La orden de turno al momento de ser atendida por el JDRO se convierte en una orden de servicio electrónica.	
Jefe de Departamento de Radio Operadores (JDRO)	Verifica la existencia de equipo de radiocomunicación disponible en almacén con las características solicitadas.	
JDRO	¿Se cuenta con el equipo requerido en almacén?  No. Continúa en la actividad 6 Sí, continúa en la actividad 9	
JDRO	Informa al Coordinador de Telecomunicaciones mediante la orden de servicio electrónica para que este determine alguna alternativa de solución.  Nota: En algunos casos es posible asignar equipo con funcionalidades similares.	S
СТ	Informa al DGCCCCC los casos en los que el equipo requerido por las diferentes Instancias de Seguridad no se encuentra disponible y solicita su autorización para asignar equipo con funciones similares a las solicitadas.	
DCCCCCC	disponible con funciones similares a través del turnado electrónico al CT para entregar el equipo propuesto al área que lo requiere.  Nota: En los casos en los que el DCCCCC no autorice la asignación de equipo similar al solicitado	Oficio
	Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo. (DGCCCCCC)  DGCCCCCC  Coordinador de Telecomunicaciones (CT)  Jefe de Departamento de Radio Operadores (JDRO)  JDRO  CT	Recibe mediante oficio solicitud de asignación de equipos de radio comunicación, dirigidas a él o turnadas del Comisionado Estatal de Seguridad Pública (CESP), o del Coordinador General de Seguridad Pública (CGSP), con el fin de proporcionar los equipos a las Instituciones de Seguridad Pública suscritas a la red de radiocomunicación.  Nota: También se puede prever la asignación de radios mediante un análisis de requerimientos por parte del C5.  Solicita al Coordinador de Telecomunicaciones realizar la asignación de equipos a las Instituciones que lo requieren, mediante oficio de turno a través del sistema electrónico de control.  Solicita al Jefe de Radio Operadores (JRO) identificar dentro del sistema el folio de turnado para atender la solicitud, verificando las características que debe de tener el equipo requerido.  Nota: La orden de turno al momento de ser atendida por el JDRO se convierte en una orden de servicio electrónica.  Jefe de Departamento de Radio Operadores (JRO)  JDRO  Nota: La orden de turno al momento de ser atendida por el JDRO se convierte en una orden de servicio electrónica.  JORO  Nota: La orden de turno al momento de ser atendida por el JDRO se convierte en una orden de servicio electrónica.  JORO  Nota: La orden de turno al momento de ser atendida por el JDRO se convierte en una orden de servicio electrónica.  JORO  Nota: La orden de servicio de radiocomunicación disponible en almacén con las características solicitadas.  ¿Se cuenta con el equipo requerido en almacén?  Nota: En algunos casos es posible asignar equipo con funcionalidades similares.  Informa al DGCCCCC los casos en los que el equipo requerido por las diferentes Instancias de Seguridad no se encuentra disponible y solicita su autorización para asignar equipo con funciones similares a las solicitudos.  Autoriza en base a la solicitud de asignación el equipo propuesto al área que lo requiere.  Nota: En los casos en los que el DCCCCCC no



Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3
Pág. 8 de 10

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
9	JDRO	Realiza el registro del número de inventario de los bienes que se adquieren del almacén, en la orden de servicio electrónica del sistema, indicando fecha, hora y personal que realiza el movimiento. El equipo adquirido queda identificado en el sistema como "Bienes por asignar".  Nota: Todo el equipo de almacén cuenta con un	(
10	JDRO	registro de inventario en el sistema.  Verifica el funcionamiento de los equipos mediante realizar las pruebas técnicas y de operación, así como también lo debe configurar de acuerdo al área que lo va a utilizar, y el tipo de privilegios que se otorgan conforme a las instrucciones del CESP, CGSP o DCCCCCC.  Nota: Si alguno de los equipos presenta anomalías se avisa al CT para que autorice el cambio de equipo. Cuando se trata de equipo nuevo se envía a garantía y se registran los movimientos en el sistema.	
11	JDRO	Elabora resguardo interno electrónico del equipo y lo imprime, entregándolo junto con los equipos y la orden de servicio impresa al Coordinador de Telecomunicaciones.  Nota: Los resguardos serán dirigidos según corresponda conforme a lo siguiente:  1. Municipios: Presidente Municipal, Titular de Seguridad Pública, Titular de Servicios Médicos Secretario de Administración Municipal, Síndico Municipal y/o a la persona que estos designen.  2. Áreas de Gobierno Estatal: Secretarios, Coordinadores, Directores Generales y/o a la persona que estos designen.  3. Seguridad Pública Estatal: Directores Generales o Coordinadores Generales.  4. Organismos descentralizados: Titular del Organismo o del área administrativa.  5. Dependencias Federales. Titular de la Dependencia o del área solicitante.  6. Fiscalía General del Estado: Titulares de las Coordinación administrativa.	Orden de servicio Resguardo Interno
12	СТ	Recibe los equipos, verifica que la configuración se realizo conforme a lo mencionado en la orden de servicios, revisa el funcionamiento y los entrega al DCCCCCC junto con el Resguardo interno para su entrega.	Orden de Servicio Resguardo Interno



Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3
Pág. 9 de 10

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
13	DGCCCCC	Entrega equipo de radiocomunicación, orden de servicio y resguardo interno al titular de instancia que lo solicitó o al personal designado por el mismo, firmando de conformidad de recibido.	Orden de Servicio Resguardo Interno
		<b>Nota:</b> En el resguardo se hace mención de todos los accesorios o aditamentos que sean entregados.	
14	DGCCCCC	Devuelve el resguardo interno y orden de servicio debidamente firmados por el área solicitante al DT	Orden de Servicio
'-		para validar la salida del almacén de los bienes entregados.	Resguardo Interno
15	JDRO	Registra el cierre de la orden de servicio electrónica, para validar el status de la orden como concluida.	Orden de Servicio
		Con esta actividad termina el procedimiento.	





Clave: PR-DGCCCCC-CT-01
Revisión: 3
Pág. 10 de 10

#### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de solicitud	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
2	Orden de servicio	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
3	Resguardo Interno	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
	VIST		
	AQUES	S LA TRABAJA	

#### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	
	SITALZONA	
	MORELO	S
	PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02 Revisión: 2

Pág. <u>1</u> de <u>8</u>

#### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	26/enero/2009
1	Todas	Actualización de procedimiento	Actualización de Manual	07/diciembre/2011
2	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTO BU	ENO	
		ENES LA TR	ABAU ABAU	
		A A A S	Z	
			ON S	
		ANOS LA TIE		
	NA	ODF	INS	
	IV	ONL	LUJ	
		PODER EJEC	UTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02 Revisión: 2 Pág. <u>2</u> de <u>8</u>

#### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Realizar trámite de altas y bajas de equipo de radiocomunicación.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

pordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia e Seguridad Pública	01
VISTO BUENO	
A SUS NOO NA CON SOS	
MORELC PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCC-CT-02
Revisión: 2
Pág. 3 de 8

#### 1.- Propósito:

Mantener un registro actualizado de los bienes de radiocomunicación que son adquiridos, así como gestionar ante las instancias correspondientes las bajas de los bienes que dejan de ser operativos por mal estado físico, lógico o por no ser costeable su reparación.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública
- Dependencias Municipales, Estatales y Federales.
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

#### 3.- Referencias:

Este procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

#### 4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

#### 5.- Definiciones:

Cargador de Baterías: Equipo para recargar baterías de radios portátiles

Equipo: Equipo de radiocomunicación, equipo GPS.

**Interoperabilidad**: Es la capacidad que tiene un producto o un sistema, cuyas interfaces son totalmente conocidas, para funcionar con otros productos o sistemas existentes o futuros y eso sin restricción de acceso o de implementación.

Personal Técnico: Subdirector de Radio, Jefe de Departamento de radio operadores y personal de apoyo.

Radio Base: Se instala en lugares fijos como centrales de mando.

Radio Portátil: Radio que porta el personal operativo y administrativo

Radio Móvil: Radio que se instala en vehículos oficiales.

#### 6.- Método de Trabajo:



Elaboró	Revisó	
Ing. Daniel Calzadillas Miranda Coordinador de Telecomunicaciones	Lic. Yei Bee Cerecer López Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo	
Fecha: 24 de Junio de 2015	Fecha: 24 de Junio de 2015	

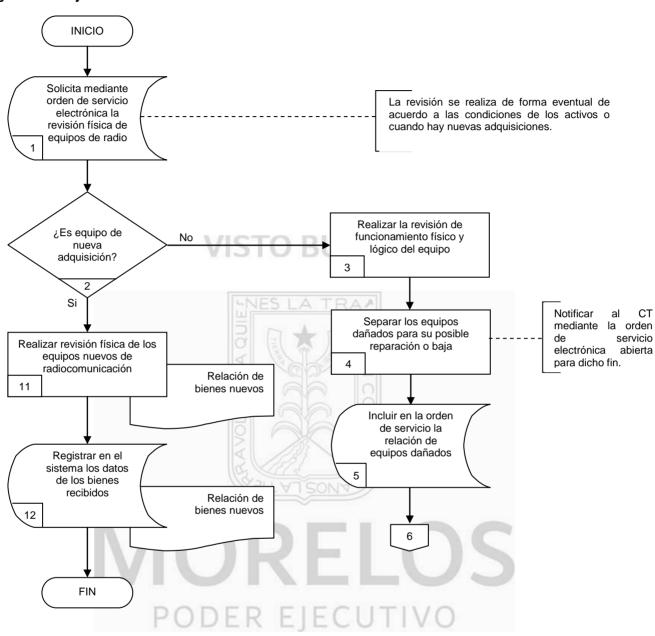


Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02

Revisión: 2

Pág. <u>4</u> de <u>8</u>

#### 6.1 Diagrama de flujo

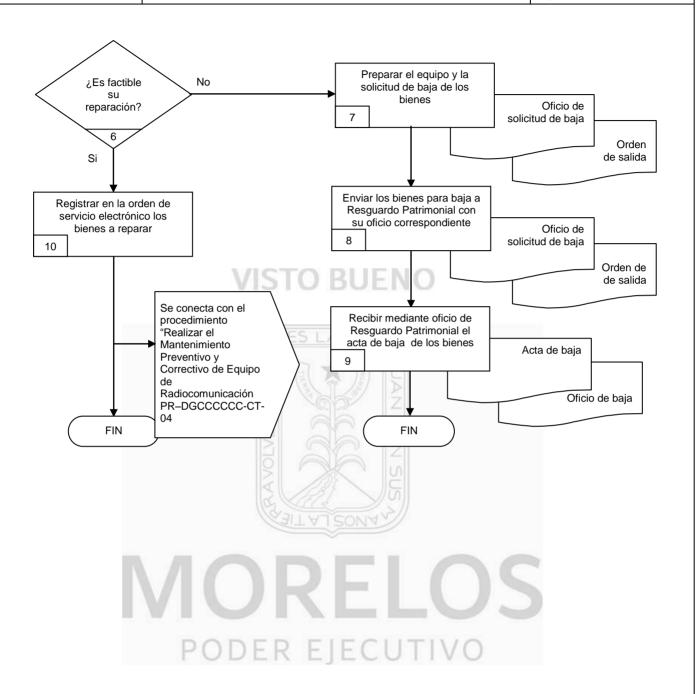




Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02

Revisión: 2

Pág. <u>5</u> de <u>8</u>





### PROCEDIMIENTO REALIZAR TRÁMITE DE ALTAS Y BAJAS DE EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02
Revisión: 2
Pág. <u>6</u> de <u>8</u>

### 6.2 Descripción de Actividades:

_			Tipo de Documento
Paso	Responsable	Actividad	(No. de Control)
1	Coordinador o Telecomunicacio (CT)	I nara Validar ell detado de oberación	ell s
2	СТ	¿Los equipos a revisar son de nueva adquisición?  No. Continúa en la actividad 3.  Sí. Continúa en la actividad 11.	
3	Subdirector de R (SD)	Realiza la revisión del funcionamiento físico y lógico	
4	SD	Separa los equipos que hayan presentado daño para su posible reparación y baja.  Nota: Notificar al CT mediante la orden de servicio electrónica abierta para dicho fin.	
5	JDT	Incluye en la orden de servicio la relación de los bienes dañados y da de conocimiento verbal a Coordinador de Telecomunicaciones.	
6		¿Es factible su reparación? No. Continúa en la actividad 7. Sí. Continúa en la actividad 10.	
7	JDT	Prepara los equipos que serán dados de baja junto con el oficio correspondiente y una orden de salida de almacén, entregándolos al Coordinador de Telecomunicaciones.	Orden de salida
8	СТ	Envía a la Dirección de Resguardo Patrimonial los bienes a dar de baja con el oficio y orden de salida correspondiente.	
9	СТ	Recibe mediante oficio de Resguardo Patrimonial e acta de baja de los bienes entregados.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Acta de baja Oficio de baja
10	СТ	Registra en la orden de servicio electrónica los bienes que se repararán ya sea por el personal técnico de la Coordinación de Telecomunicaciones o por medio de proveedor.  Con esta actividad termina el procedimiento.	a procedimiento "Realizar el
11	SR	Revisa físicamente el equipo nuevo y lo valida contra la relación de bienes y remite los bienes y documento al Jefe de Departamento de Radio Operadores para su ingreso al almacén.	Relación de bienes nuevos



## PROCEDIMIENTO REALIZAR TRÁMITE DE ALTAS Y BAJAS DE EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

Clave: PR-DGCCCCCC-CT-02
Revisión: 2
Pág. <u>7</u> de <u>8</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
12	JDRO	Recibe el equipo, actualiza los bienes en la orden de servicio electrónica y se guarda en el almacén.  Nota: En caso de que alguno de los bien venga en mal estado o dañado, se abre un orden de garantía como salida de almacén y se remite al proveedor.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Relación de bienes nuevos

### VISTO BUENO





### PROCEDIMIENTO REALIZAR TRÁMITE DE ALTAS Y BAJAS DE EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

Clave: PR-DGCCCCC-CT-02
Revisión: 2
Pág. <u>8</u> de <u>8</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de solicitud de baja	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
2	Orden de salida	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
3	Acta de baja	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
4	Oficio se baja	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
5	Relación de bienes nuevos	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
	ERA A QUIEZ	LA TRASBAJAN CO	

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno E L O	S
	PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCC-CT-03 Revisión: 4

Pág. <u>1</u> de <u>7</u>

### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	12/marzo/2007
1	Todas	Actualización del Procedimiento	Actualización del Procedimiento	20/ febrero/2008
2	3	Cambio de nombre de titulares y Fecha de Autorización	Actualización del Manual	28/julio/2009
3	Todas	Actualización de procedimientos	Actualización del Manual	07/diciembre/20 11
4	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		SNES LA TR	A 8 A	
		A A A	AZ C	
		OLVE OLVE	OZ	
		A A SON	JS J	
	B 4		100	
	IVI	OKE	LO2	
	F	PODER EJEC	UTIVO	



Clave: PR-DGCCC-CT-03
Revisión: 4
Pág. <u>2</u> de <u>7</u>

### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Supervisar, monitorear y dar mantenimiento a la infraestructura de la red de radiocomunicación.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Coordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia de Seguridad Pública	01
VISTO BUENO	
SOS NOS LA TIES TO LES	
MORELC PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCC-CT-03 Revisión: 4

Pág. <u>3</u> de <u>7</u>

Revisó

### 1.- Propósito:

Mantener y asegurar el óptimo funcionamiento de la red de Radiocomunicación para garantizar a los usuarios de esta red de un servicio seguro y confiable.

### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública.
- ♣ Dependencias Municipales, Estatales y Federales
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

### 3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

Elaboró

### 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento. Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

### 5.-Definiciones:

**Personal Técnico**: Subdirector de Radio, Jefe de Departamento de radio operadores y personal de apoyo **Sitio de Repetición**: Instalación de Radiocomunicación de transmisión y recepción. **TMP**: Terminal de control, también conocida como unidad técnica, táctica y operativa.

### 6.-Método de Trabajo:



Ing. Daniel Calzadillas Miranda

Coordinador de Telecomunicaciones

Echa: 24 de Junio de 2015

Lic. Yei Bee Cerecer López

Director General del Centro de Coordinación,
Comando, Control, Comunicación y Cómputo

Fecha: 24 de Junio de 2015

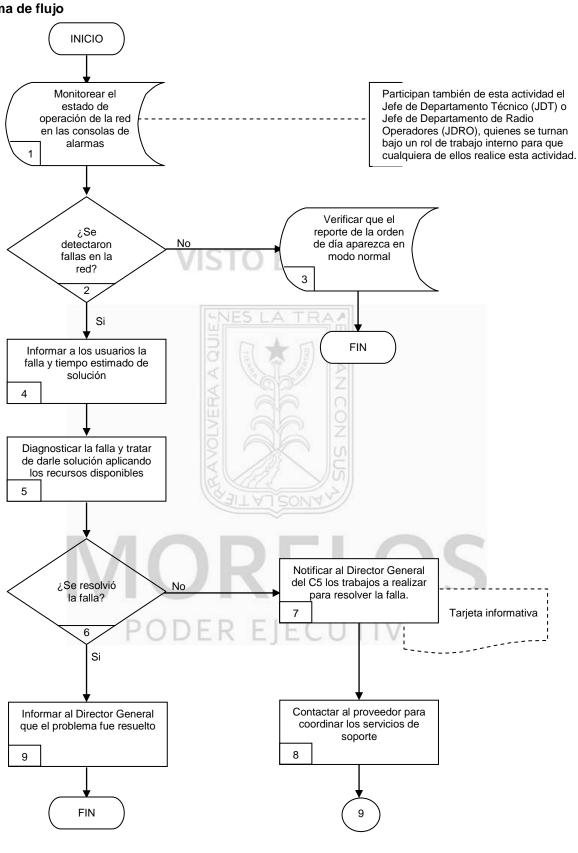


Clave: PR-DGCCC-CT-03

Revisión: 4

Pág. <u>4</u> de <u>7</u>

### 6.1 Diagrama de flujo





Clave: PR-DGCCC-CT-03 Revisión: 4

Pág. <u>5</u> de <u>7</u>

### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Radio (SR)	Revisa diariamente al inicio de turno el estado de operación que presentan las consolas de alarmas de los diferentes sistemas de monitoreo en la red de radiocomunicación, registrando mediante una orden del día electrónica el estado bueno o malo que se haya detectado en la red.  Nota. Participan también de esta actividad el Jefe de	
		Departamento Técnico (JDT) o Jefe de Departamento de Radio Operadores (JDRO), quienes se turnan bajo un rol de trabajo interno para que cualquiera de ellos realice esta actividad.	
2		¿Se detectaron fallas en la red?  No. Continúa en la actividad 3 Sí. Continua en la actividad 4	
3	SR	Verifica que el reporte en la orden del día electrónica aparezca con status de normal.  Con esta actividad termina el procedimiento.	
4	SR	Informa a las partes usuarias de radiocomunicación de forma verbal, donde se explica la situación actual y el tiempo estimado de puesta en marcha de los servicios, así como el registro en la orden del día electrónico.  Nota: Debe informar inmediatamente al Coordinador	
5	SR	de Telecomunicaciones sobre la falla.  Diagnostica e intenta resolver la falla mediante alguno de los siguientes recursos:  1. Remotamente, haciendo uso de las consolas de monitoreo y apoyándose en el instructivo de trabajo correspondiente.  2. En sitio, asistiendo personal de la propia Coordinación de Telecomunicaciones, con apoyo del instructivo de trabajo correspondiente.  3. Asistencia telefónica del soporte técnico remoto por parte del proveedor.  4. En sitio, con la asistencia de personal técnico por parte del proveedor.	
6	JDRO	¿Se resolvió la falla?  No. Continúa en la actividad 7 Sí. Continúa en la actividad 9.	
7	СТ	Informa al Director General del C5 mediante tarjeta informativa, de forma telefónica o vía electrónica los trabajos a realizar para la solución al problema.	Tarjeta informativa



Clave: PR-DGCCC-CT-03

Revisión: 4

Pág. <u>6</u> de <u>7</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
		Contacta y se coordina con el proveedor de servicios para realizar los trabajos y solucionar el problema detectado.	
8	СТ	Nota: Si se cuenta con póliza de servicio, el proveedor se hará cargo de la solución, salvo que el nivel de la falla o los componentes no estén incluidos en la póliza; en tal caso la adquisición de refacciones y la intervención del proveedor se dará siempre que exista previa autorización de la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo.	
9	СТ	Informa al Director General del C5 que el problema ha sido resuelto.  Con esta actividad termina el procedimiento.	





Clave: PR-DGCCC-CT-03

Revisión: 4
Pág. <u>7</u> de <u>7</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Tarjeta informativa	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
	VISTO	BUENO	
	A QUIE?	LA TRASBAJAZ	

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	
	MORELO	S
	PODER EJECUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-04
Revisión: 4

Pág. <u>1</u> de <u>9</u>

### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	20/febrero/2008
1	3, 4 y 5	Cambio de nombre de titulares, Fecha de Autorización y rediseño de diagrama de flujo.	Actualización del Manual	28/julio/2009
2	3, 4, 5 y 6	Actualización de Procedimiento.	Actualización del Manual	10/Diciembre/2010
3	Todas	Actualización de Procedimiento.	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
4	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		ing ( *)	BAJZ	
		ERA A	Ž	
		ATOM:	SU	
		R SITAJ SON	N   N   N   N   N   N   N   N   N   N	
	N	10RE	LOS	
		PODER EJE	CUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. <u>2</u> de <u>9</u>

### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de radiocomunicación.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

	Área Funcional	Copia No.
Coordinación de D de Seguridad Públ	esarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia lica	01
	VISTO BUENO	
	ANOS LA A QUIEZ LA SUS NOS NA PARA A QUIEZ LA SUS NA PARA A PARA A PARA A PARA A PARA	
	MORELO PODER EJECUTIV	DS 10



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. 3 de 9

### 1.- Propósito:

Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de radiocomunicación atreves de una planeación de mantenimiento preventivo y correctivo con la finalidad de mantener comunicadas a las distintas dependencias encargadas de la seguridad pública y municipios que forman parte de la interoperabilidad de la red estatal de telecomunicaciones.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública.
- Dependencias Municipales, Estatales y Federales.
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

#### 3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

### 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

### 5.-Definiciones:

**Interoperabilidad**: Es la capacidad que tiene un producto o un sistema, cuyas interfaces son totalmente conocidas, para funcionar con otros productos o sistemas existentes o futuros y eso sin restricción de acceso o de implementación.

Personal Técnico: Subdirector de Radio, Jefe de Departamento de radio operadores y Jefe de oficina.

Radio Base: Se instala en lugares fijos como centrales de mando.

Radio Portátil: Radio que porta el personal operativo y administrativo.

Radio Móvil: Radio que se instala en vehículos oficiales.

TMP: Terminal de control, también conocida como unidad técnica, táctica y operativa.

**Fonía**: Unidad definida por el mínimo de sonoridad perceptible a una distancia determinada. Palabra derivada de radiofonía empleada para referirse a la comunicación por medio de voz.

### 6.-Método de Trabajo:

PODER EJECUTIVO

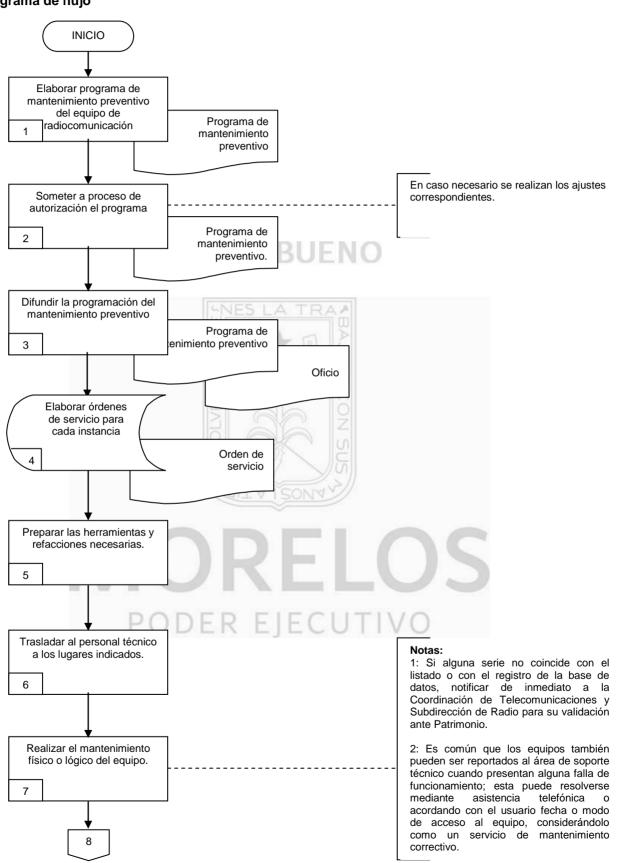
Elaboró	Revisó
Ing. Daniel Calzadillas Miranda	Lic. Yei Bee Cerecer López
Coordinador de Telecomunicaciones	Director General del Centro de Coordinación,
	Comando, Control, Comunicación y Cómputo
Fecha: 24 de Junio de 2015	Fecha: 24 de Junio de 2015



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-04

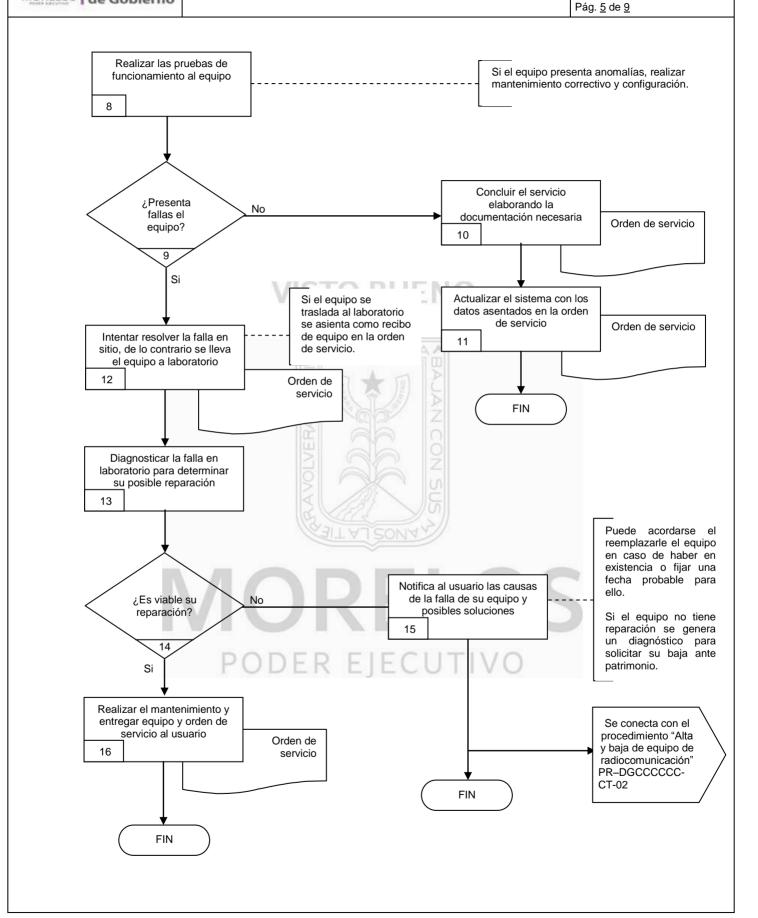
Revisión: 4 Pág. <u>4</u> de <u>9</u>

### 6.1 Diagrama de flujo





Clave: PR-DGCCCCC-CT-04
Revisión: 4





Clave: PR-DGCCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. <u>6</u> de <u>9</u>

### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Subdirector de Radio (SR)	Elabora anualmente el programa de mantenimiento preventivo para brindar los servicios de soporte a los equipo de radiocomunicación de las áreas operativas, municipios e instancias de seguridad pública que son usuarias de los mismos; tomando en consideración al número estadístico de abonados por región y municipio se determina la prioridad de atención.  Previo a cada servicio se realiza las siguientes actividades:  1 Genera los informes de inscripción y fonía. 2 Analiza los informes para determinar lo siguiente:  Equipo que presenta alguna eventualidad.  Equipo que no presenta actividad. 3 Identifica el número de radios que se encuentran operando por dependencia, organismos y municipios. 4 Determina fechas de los mantenimientos y el orden de las unidades administrativas a atender.	Programa de Mantenimiento Preventivo
2	SR	Somete a proceso de autorización realizando los siguientes pasos:  1 Acuerda con el Coordinador de Telecomunicaciones, la programación del mantenimiento.  2 Se pasa a autorización del Director General del C5.  Nota: En caso necesario se realizan los ajustes correspondientes.	Programa de Mantenimiento Preventivo
3	Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	Difunde el Programa realizando los siguientes pasos:  1 Elabora oficio dirigido a los titulares de las instancias, firmado por el Director General del C5.  2 Da a conocer al personal técnico la programación de manera verbal.  3 Instruye al personal técnico a preparar lo necesario para llevar a cabo el mantenimiento (documentación, herramienta, refacciones).	Programa de Mantenimiento Preventivo Oficio
4	SR	Elabora órdenes de servicio electrónica con la relación de los equipos asignado a cada instancia de acuerdo a los registros existente en el sistema de control, entregando copia al personal técnico que intervendrá en cada mantenimiento.	Orden de servicio
5	Jefe de Departamento Técnico (JDT)	Prepara la herramienta necesaria y refacciones de radio para garantizar un buen servicio	



Clave: PR-DGCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. <u>7</u> de <u>9</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
6	JDT	Traslada a los sitios indicados realizando los siguientes pasos:  1 Identificarse como empleado de la Comisión Estatal de Seguridad Pública del Estado adscrito a la Dirección General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo, portando la credencial de la Dirección o CUIP.  2 Informar el motivo de la visita para tener acceso al equipo de radiocomunicación.	(101 40 0011101)
7	JDT	Realiza el mantenimiento del equipo de comunicación físico o lógico según sea el caso utilizando el Instructivo de Trabajo correspondiente y administrativamente realiza los siguientes pasos:  1 Recibe el equipo a revisar y genera recibo si se requiere.  2 Verifica en la base de datos, que sea propiedad de Gobierno del Estado y que coincida con las características de su resguardo y/o verifica que los números de serie coincidan con el listado entregado.  3 Que el radio no cuente con reporte de robo o extravío.  Notas:  1: Si alguna serie no coincide con el listado o con el registro de la base de datos, notificar de inmediato a la Coordinación de Telecomunicaciones y Subdirección de Radio para su validación ante Patrimonio.  2: Es común que los equipos también pueden ser reportados al área de soporte técnico cuando presentan alguna falla de funcionamiento; esta puede resolverse mediante asistencia telefónica o acordando con el usuario fecha o modo de acceso al equipo, considerándolo como un servicio de mantenimiento correctivo.	5
8	JDT	Realiza las siguientes pruebas una vez terminado el mantenimiento:  1 Pruebas de inscripción y cobertura. 2 Pruebas de comunicación de grupo. 3 Pruebas de comunicación directa con C5, e indica que el equipo está funcionando con normalidad.  Nota: Si el equipo presenta anomalías, realizar mantenimiento correctivo y configuración.	
9		¿El equipo presenta fallas en su funcionamiento?  No. Continúa en la actividad 10 Sí. Continúa en la actividad 12	



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. <u>8</u> de <u>9</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
10	JDT	Concluye el servicio registrando en la orden de servicio los resultados de la atención y solicitando firma de conformidad del usuario, entregándole una copia de la misma.	Orden de Servicio
11	JDT	Actualiza en el sistema los datos asentados en la orden de servicio.	Orden de Servicio
12	JDT	Con esta actividad concluye el procedimiento.  Intenta resolverlo el sitio, de lo contrario acuerda llevarse el equipo a laboratorio o fijan fecha para que este sea llevado al área de soporte para su reparación.  Nota: Si el equipo se traslada al laboratorio se asienta como recibo de equipo en la orden de servicio.	Orden de Servicio
13	JDT	Diagnostica la falla en laboratorio para determinar si es viable su reparación, para ello genera una orden de servicio electrónica y notifica mediante la misma al Coordinador de Telecomunicaciones.	
14	Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	¿Se viable y se autoriza la reparación?  No. Continua en la actividad 15 Sí. Continúa en la actividad 16	
15	Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	Notifica al usuario las casusas por las que no es factible la reparación de su equipo.  Nota: Puede acordarse el reemplazarle el equipo en caso de haber en existencia o fijar una fecha probable para ello.  Si el equipo no tiene reparación se genera un diagnóstico para solicitar su baja ante patrimonio.  Con esta actividad termina el procedimiento.	Se conecta al procedimiento de "Realizar trámite de altas y bajas de equipo de radiocomunicación" PR-DGCCCCCC-CT-02
16	JDT	Realiza el mantenimiento al equipo y se entrega al usuario con la orden de servicio correspondiente para su firma.  Con esta actividad finaliza procedimiento	Orden de Servicio



Clave: PR-DGCCCCC-CT-04
Revisión: 4
Pág. <u>9</u> de <u>9</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
01	Programa de mantenimiento	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
02	Oficio	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
03	Orden de servicio	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
	VIST	O BUENO	
		Z Z	

### 8. Anexos:

Descripción	Clave
Ninguno	
MORELO	S
PODER EJECUTIVO	
	Ninguno



Clave: PR-DGCCCCC-CT-05
Revisión: 3

Pág. <u>1</u> de <u>6</u>

### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	20/febrero/2008
1	1 y 3	Cambio en nombre de los titulares y Fecha de Autorización.	Cambio de titulares de la SSP	28/julio/2009
2	Todas	Actualización de Procedimiento	Actualización del Manual	07/diciembre/2011
3	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTOBO	LITO	
		SNES LA T	RAG	
		A A A	AZ CO	
			SNO	
		R JITAJ ZOI	14 y	
			100	
	IV	IUKE	LUS	
		PODER EJE	CUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCC-CT-05
Revisión: 3
Pág. <u>2</u> de <u>6</u>

### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Instalar equipo de radiocomunicación a Instancias de Seguridad Pública.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

linación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia guridad Pública  VISTO BUENO  VISTO BUENO  NORELOS	VISTO BUENO  VISTO BUENO	Área F	Funcional	Copia No.
NES LA TRA A GUIER VANOS LA TRA A GUIER VANOS NOS NACIONALES A GUIER VANOS NOS NACIONALES A GUIER VANOS NOS NACIONALES A GUIERA VANOS NOS NACIONALES A GUIERA A GUIER	MORELOS  MORES LA TRABALINA A BOLL  SUS NO NALVEBRA A BOLL  SUS NA SUS NO NALVEBRA A BOLL  SUS NO NA SUS NA SUS NA SUS NA SUS	rdinación de Desarrollo y Vin eguridad Pública	culación Interinstitucional en Materia	01
A SUS NOO NYERA A QUIE	MORELOS		VISTO BUENO	
	PODER EJECUTIVO		A SUS NOO NACABLE	DS



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-05 Revisión: 3 Pág. 3 de 6

### 1.- Propósito:

Atender oportunamente las solicitudes de instalación de los equipos de radiocomunicación a través de la gestión del servicio de instalación de los mismos, a fin de incrementar la interoperabilidad entre las distintas dependencias que se dedican a salvaguardar la seguridad pública del estado de Morelos.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública.
- Dependencias Municipales, Estatales y Federales.
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

### 3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

### 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento. Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

### 5.-Definiciones:

Equipo: Equipo de Radiocomunicación y/o Equipo GPS

Personal Técnico: Subdirector de Radio, Jefe de Departamento de radio operadores y Jefe de oficina.

Radio Base: Se instala en lugares fijos como centrales de mando. Radio Portátil: Radio que porta el personal operativo y administrativo.

Radio Móvil: Radio que se instala en vehículos oficiales.

### 6.-Método de Trabajo:



Elaboró Ing. Daniel Calzadillas Miranda Lic. Yei Bee Cerecer López Coordinador de Telecomunicaciones Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo Fecha: 24 de Junio de 2015 Fecha: 24 de Junio de 2015

Revisó



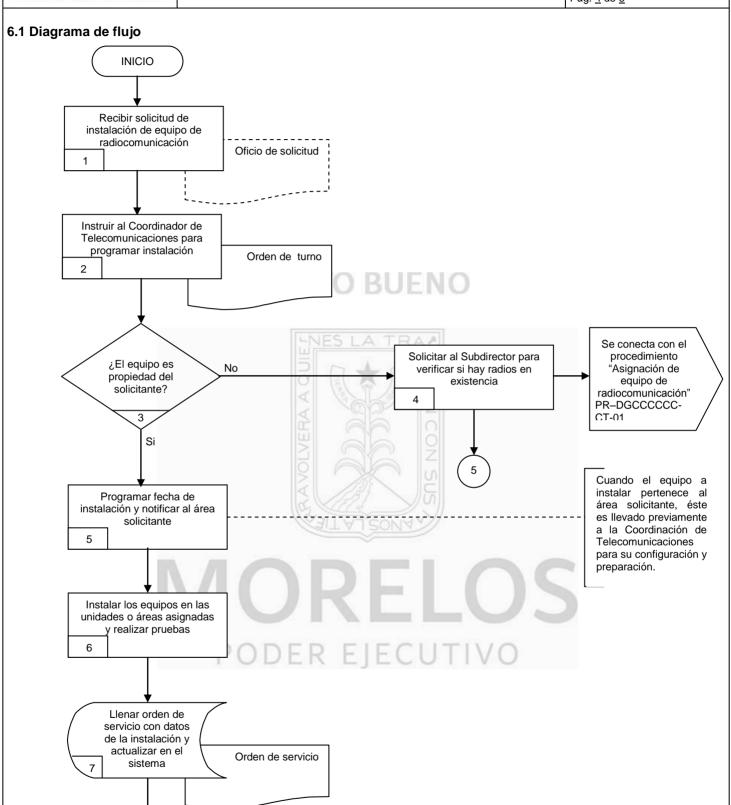
FIN

## PROCEDIMIENTO INSTALAR EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN A INSTANCIAS DE SEGURIDAD PÚBLICA

Clave: PR-DGCCCCCC-CT-05

Revisión: 3

Pág. <u>4</u> de <u>6</u>





Clave: PR-DGCCCCC-CT-05
Revisión: 3
Pág. <u>5</u> de <u>6</u>

6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo. (DGCCCCCC)	Recibe solicitud para la instalación de equipo de radio a unidades operativas o centrales de radio en alguna de las instituciones, municipios o dependencias de seguridad pública, por alguno de los siguientes medios:  1 Oficio firmado por los Directores, Fiscal Secretarios, Oficial Mayor, según sea el caso. 2. Vía telefónica, correo electrónico o radio por el Comisionado y/o el Coordinador Operativo de Seguridad Pública del Estado de Morelos.	Oficio de solicitud
2	DGCCCCC	Instruye al Coordinador de Telecomunicaciones para la atención de la solicitud y se programe una fecha para la instalación por medio de una orden de turno electrónica e impresa.	Orden de turno
3	DGCCCCC	¿El equipo a instalar es propiedad de área solicitante?  No. Continúa en la actividad 4. Sí. Continúa en la actividad 5.	
4	Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	Solicitar al Subdirector de Radio a verificar la existencia de radios en almacén que cumplan con las características de los equipos requeridos.	Se conecta con el procedimiento "Asignar equipo de radiocomunicación al personal de seguridad pública".  PR-DGCCCCCC-CT-01
5	Subdirector de Radio (SR)	Programa la fecha de instalación y notifica al área solicitante vía telefónica o por correo electrónico para que se presente en Torre Morelos cuando se trate de unidades móviles, de lo contrario el personal técnico acudirá al sitio donde se requiera la instalación. Se notifica también al personal técnico a través de la orden de servicio electrónica que se genera.  Nota: Cuando el equipo a instalar pertenece al área solicitante, éste es llevado previamente a la Coordinación de Telecomunicaciones para su configuración y preparación.	S
6	Jefe del Departamento Técnico (JDT)	Instala el equipo realizando las pruebas correspondientes en coordinación con el puesto de operación para dejar el equipo operando.	
7	JDT	Llena la orden de servicio electrónica con los datos de la instalación, imprime y entrega copia al usuario firmada por ambas partes y cierra el reporte electrónico.  Notifica al Subdirector de Radio y/o Coordinador de Telecomunicaciones los trabajos realizados.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de servicio



Clave: PR-DGCCCCCC-CT-05
Revisión: 3
Pág. <u>6</u> de <u>6</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Oficio de solicitud	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
2	Orden de turno	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
3	Orden de servicio	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
	VIST	O BUENO	
	AVOLVERA A QUIEZ	S LA TRABAJAN CON SUS	

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	5
	PODER EJECUTIVO	
	I ODEN EJECOTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-DT-06
Revisión: 0

Pág. <u>1</u> de <u>8</u>

### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Emisión	Emisión	20/febrero/08
1	1 y 3	Cambio en nombre de titulares y Fecha de Autorización	Actualización del Manual	28/julio/09
2	1 y 3	Actualización de firmas	Cambio de titulares de la SSP	10/diciembre/2010
1	4, 5 y 6	Actualización de procedimiento	Actualización de procedimiento	10/diciembre/2010
3	Todas	Actualización de procedimiento	Actualización de procedimiento	7/diciembre/2011
4	Todas	Actualización del procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		RAA DOM	AZ O	
		NOLVE NOLVE	OZ S	
		A TAIS	12	
		10DI	-100	
		NUKI	FLUS	
		PODER EJE	CUTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-DT-06 Revisión: 0 Pág. <u>2</u> de <u>8</u>

### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Capacitar al personal para el uso de equipo de radiocomunicación.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

ordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia  VISTO BUENO  VISTO BUENO  NORELOS  PODER EJECUTIVO	VISTO BUENO  VISTO BUENO  NES LA TRABULATION SUSTINION S	Área Funcional	Copia No.
NES LA TRABADAN CON SUS INCONSUS INCONS	MORELOS  MORELOS  MORES  LA TRABAJANICON SUS JANICON S	ordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia Seguridad Pública	01
MORELOS MORELOS	MORELOS WANDON SUS NO DIVINION OF THE PART	VISTO BUENO	
		A SUS NOS NACYBRA A QUIENTAN SON SON SON SON SON SON SON SON SON SO	



Clave: PR-DGCCCCC-DT-06
Revisión: 0

Pág. 3 de 8

Revisó

### 1.- Propósito:

Garantizar que el usuario adquiera los conocimientos para la operación de los equipos de radiocomunicación.

#### 2.- Alcance:

Este procedimiento aplica a:

- Comisión Estatal de Seguridad Pública.
- Dependencias Municipales, Estatales y Federales.
- Organismos descentralizados que soliciten el uso de equipo.

### 3.-Referencias:

Este procedimiento está basado en las siguientes leyes:

- Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

### 4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Coordinador de Telecomunicaciones elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

### 5.-Definiciones:

Radio Base: Se instala en lugares fijos como centrales de mando.

Radio Móvil: Radio que se instala en vehículos oficiales.

Elaboró

Radio Portátil: Radio que porta el personal operativo y administrativo.

### 6.-Método de Trabajo:



Ing. Daniel Calzadillas Miranda

Coordinador de Telecomunicaciones

Fecha: 24 de Junio de 2015

Lic. Yei Bee Cerecer López

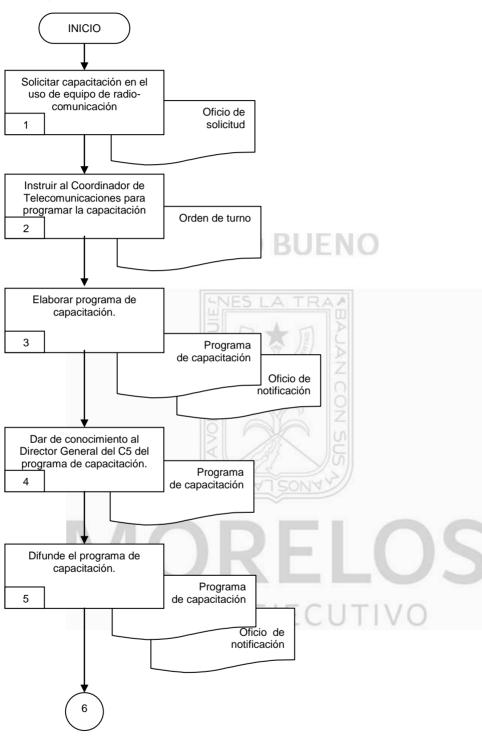
Director General del Centro de Coordinación,
Comando, Control, Comunicación y Cómputo



Clave: PR-DGCCCCC-DT-06

Revisión: 0 Pág. <u>4</u> de <u>8</u>

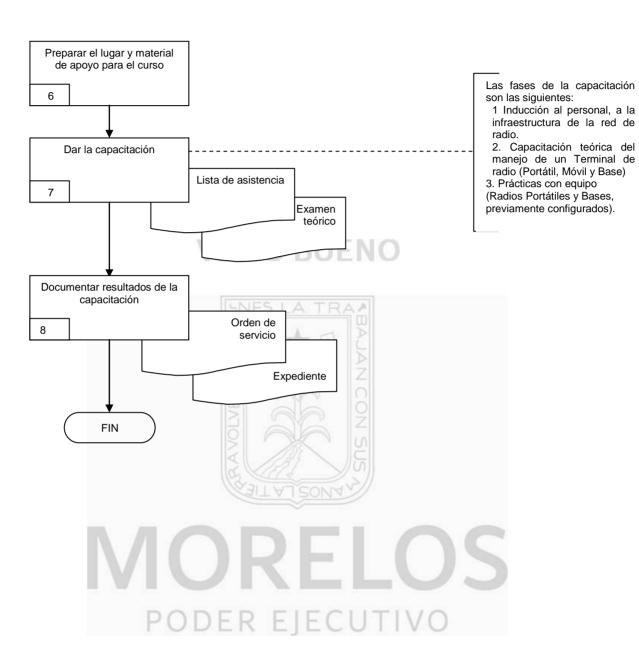
### 6.1 Diagrama de flujo





Clave: PR-DGCCCCC-DT-06
Revisión: 0

Pág. <u>5</u> de <u>8</u>





Clave: PR-DGCCCCC-DT-06
Revisión: 0
Pág. <u>6</u> de <u>8</u>

### 6.2 Descripción de Actividades:

Dass	Doonanashia	۸ مدنه انام ما	Tipo de Documento
Paso	Responsable	Actividad	(No. de Control)
1	Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo (DGCCCCCC)	Recibe mediante oficio solicitud de parte de las áreas usuarias de equipos de radiocomunicación para que se les brinda capacitación en el uso de los equipo de radio.	Oficio de solicitud
2	DGCCCCCC	Instruye al Coordinador de Telecomunicaciones para la atención de la solicitud y se programe una fecha para la capacitación por medio de una orden de turno electrónica e impresa.	Orden de turno
3	Coordinador de Telecomunicaciones (CT)	Elabora programa de capacitación a usuarios de equipo de comunicación, el cual se enviará mediante oficio a solicitante.  En la elaboración del programa se observarán los siguientes puntos:	Programa de capacitación  Oficio de notificación
		<ol> <li>De acuerdo a la información de la base de datos, identificar el número de radios que se encuentran operando de la dependencia, organismo o municipio a capacitar</li> <li>Establecer las fechas de capacitación, de acuerdo al punto anterior y dando prioridad a personal de nuevo ingreso y/o en caso de que se hayan adquirido nuevos modelos de equipos de radio</li> </ol>	
4	СТ	Da de conocimiento al Director General el programa de capacitación y en caso necesario se realizan los ajustes correspondientes.	Programa de capacitación
5	СТ	Difunde mediante oficio firmado por el Director General, el programa de capacitación dirigido a las áreas que serán capacitadas.  Se informa al personal técnico que se encargará de brindar la capacitación y se genera una orden de servicio electrónica.	Programa de capacitación  Oficio de notificación
6	SR	Prepara el espacio físico donde se realizará la capacitación, así como el material de apoyo necesario.	
7	Jefe de Departamento de Radio Operadores (JDRO)	Da la capacitación a usuarios del equipo de comunicación realizando de forma diaria pase de lista. Al final de la capacitación se considera un espacio para Preguntas y Respuestas y se aplica el Examen teórico.  Nota: Las fases de la capacitación son las siguientes:  1. Inducción al personal, a la infraestructura de la red de radio.  2. Capacitación teórica del manejo de un Terminal de radio (Portátil, Móvil y Base)  3. Prácticas con equipo (Radios Portátiles y Bases, previamente configurados).	Lista de asistencia Examen teórico



Clave: PR-DGCCCCCC-DT-06
Revisión: 0
Pág. <u>7</u> de <u>8</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
8	JDR	Documentar el resultado de la capacitación realizada en la orden de servicio electrónica firmada por el titular del área solicitante, generando un expediente con la documentación generada para finalmente ser archivada.	Orden de servicio Expediente
		Se notifica al Subdirector de Radio y/o Coordinador de Telecomunicaciones  Con esta Actividad finaliza el procedimiento.	

### VISTO BUENO





Clave: PR-DGCCCCCC-DT-06
Revisión: 0
Pág. <u>8</u> de <u>8</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
			Retencion
1	Oficio de solicitud	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
2	Orden de turno	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
3	Programa de capacitación	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
4	Oficio de notificación	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
5	Listas de Asistencia	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
6	Examen Teórico	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
7	Orden de Servicio	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año
8	Expediente	Coordinador de Telecomunicaciones	1 año

### 8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno RELO PODER EJECUTIVO	S



Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1 Revisión: 0

Pág. <u>1</u> de <u>7</u>

### HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Autorización
0	N/A	Nuevo procedimiento	Actualización del Manual	24/junio/2015
		VISTO BUI	ENO	
		IORE EJEC	LOS UTIVO	



Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1 Revisión: 0

Pág. <u>2</u> de <u>7</u>

### **HOJA DE CONTROL DE COPIAS**

Esta es una copia controlada del procedimiento: Coordinar el seguimiento de quejas y denuncias anónimas.

El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

	Área Funcional	Copia No.
MORELOS  MORES LA TRABAJANICON SUS JANOCON	oordinación de Desarrollo y Vinculación Interinstitucional en Materia e Seguridad Pública	01
MORELOS	VISTO BUENO	
MORELOS	BANOLVERA A QUIE	
	MORELO	<b>) S</b>



#### PROCEDIMIENTO

### COORDINAR EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS ANONIMAS

Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1
Revisión: 0

Pág. 3 de 7

### 1.- Propósito:

Coordinar que se dé el seguimiento correspondiente a los reportes de quejas ciudadanas y denuncias anónimas que se reciben a través de los sistema de emergencias 066 y denuncia anónima 089, para que las autoridades competentes en la materia puedan tomar las acciones que correspondan a cada caso.

### 2.- Alcance:

Este Procedimiento aplica a

Dirección de Seguimiento de Quejas y Denuncias anónimas

#### 3.- Referencias:

- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
- Reglamento Específico de funciones de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

### 4.- Responsabilidades:

Es responsabilidad del personal técnico y de apoyo apegarse a lo establecido en este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Seguimiento de Quejas y Denuncias Anónimas elaborar y mantener actualizado este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo revisar este procedimiento.

"NES LA TRAA

### 5.- Definiciones:

**Queja:** Hecho mediante el cual algún ciudadano, ya sea vía telefónica o por oficio, presenta una inconformidad por una mala atención o abuso de autoridad de algún servidor público en perjuicio de su persona o sus bienes.

**Denuncia Anónima**: Reporte anónimo ciudadano mediante el cual se da de conocimiento a las autoridades sobre la comisión de hechos delictivos de impacto social relacionados con delincuencia organizada, venta o tráfico de drogas, extorsiones, etc.

### 6.- Método de Trabajo:

Elaboró



Lic. Joaquín Bernal Cataño

Director de Seguimiento de Quejas y Denuncias Anónimas

Director General del Centro de Coordinación,
Comando, Control, Comunicación y Cómputo

Fecha: 24 de Junio de 2015

Lic. Yei Bee Cerecer López

Director General del Centro de Coordinación,
Comando, Control, Comunicación y Cómputo

Revisó



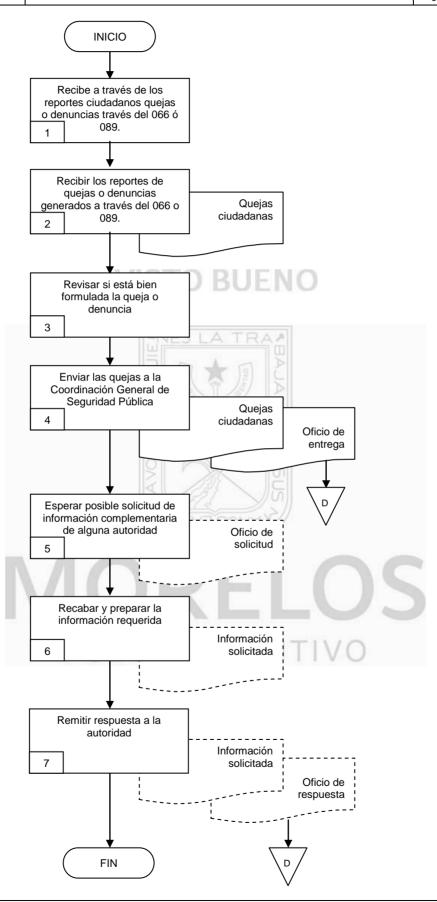
### PROCEDIMIENTO

COORDINAR EL SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS ANONIMAS

Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1 Revisión: 0

Pág. <u>4</u> de <u>7</u>

### 6.1 Diagrama de Flujo:





Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1
Revisión: 0

Pág. <u>5</u> de <u>7</u>

### 6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
1	Director de Seguimiento de Quejas y Denuncias Anónimas (DSQDA)	Recibe a través de los reportes ciudadanos las quejas o denuncias e que de alguna manera se siente agraviado o afectado por la acción de una autoridad o dependencia, o denuncia anónima para reportar hechos ilícitos de los cuales es testigo o agraviado. Esto reportes pueden ser realizados a los números 066 ó 089 respectivamente.  Nota. Los reportes que se realizan quedan en registros electrónicos en los sistemas correspondientes.	(140. de Contion)
2	DSQDA	Recibe de las áreas correspondientes los reportes de quejas generados a través del sistema de emergencias 066 y por sistema se reciben e integran las denuncias del sistema 089.  Nota. Semanalmente las quejas del 066 y de forma diaria del 089.	Quejas Ciudadanas
3	DSQDA	Revisa que la queja o denuncia cuente con los elementos de información necesaria para poder dar seguimiento a la misma ante la instancia correspondiente.  Nota: Las denuncias son anónimas, mientras que las quejas pueden ser o no anónimas, sin embargo es necesario identificar contra quien se genera la queja y quien la presenta, siendo específicos respecto al lugar y los hechos que acontecieron.  En los casos en los que la queja no contenga información suficiente para su seguimiento, se descarta el envío de la misma.  El descartar una queja no implica que sea eliminada, ya que el registro sigue existiendo en el sistema donde fue captada.	5
4	DSQDA	Elabora el oficio para enviarlas quejas al Coordinador General de Seguridad Pública, quien se encargará de remitirlas a las instancias correspondientes.  Notas:  1. Las denuncias son enviadas vía correo electrónico a los respectivos destinatarios una vez que se integra la misma. Ocasionalmente se recibe respuesta de seguimiento de alguna autoridad.  2. Las quejas solo se remiten sin esperar respuesta de las autoridades.	Quejas Ciudadanas Oficio de entrega



Clave: PR-DGCCCCC-DST-1
Revisión: 0
Pág. <u>6</u> de <u>7</u>

Paso	Responsable	Actividad	Tipo de Documento (No. de Control)
	DSQDA	Espera posible solicitud de información complementaria por parte de alguna autoridad para el seguimiento de alguna queja o denuncia.	Oficio de solicitud
5		Pueden llegar a solicitar documentación de forma simple o certificada en relación a los hechos de que se trate, como puede ser bitácoras de escucha de radio, reportes del sistema de emergencias, reportes GPS de las unidades, videos de cámaras, etc.	
6	DSQDA	Recaba y prepara a través de las áreas correspondientes la información requerida.  La información puede existir de forma impresa o	Información solicitada
		magnética. Es probable que no siempre se cuente con la información requerida.	
7	DSQDA	Remite respuesta a la autoridad sobre la información requerida, contestando mediante oficio y archivando los acuses correspondientes.  Con esta actividad termina el procedimiento.	Información solicitada Oficio de respuesta





Clave: PR-DGCCCCCC-DST-1 Revisión: 0

Pág. <u>7</u> de <u>7</u>

### 7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Reportes de Quejas o Denuncias Ciudadanas	Dirección General del C5	1 año
2	Oficio de entrega	Dirección General del C5	1 año
3	Oficio de solicitud de información	Dirección General del C5	1 año
4	Información solicitada	Dirección General del C5	1 año
5	Oficio de respuesta	Dirección General del C5	1 año
	VISTO	BUENO	
	A A A	AZ O	

### 8. Anexos:

No.		Descripción	Clave
	Ninguno	MORELOS PODER EJECUTIVO	



### FORMATO MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05		
Revisión: 4		
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>	]	

### VII.- INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Unidad Administrativa/Organismo Auxiliar: <u>Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo</u> **Procedimiento Clave:** Realizar el mantenimiento preventivo a equipos de telecomunicaciones y tecnología de información.

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de disponibilidad de la red de transporte	Eficacia	Se pretende medir el porcentaje de disponibilidad de los enlaces con que cuenta la Red Estatal de Transporte		Trimestral
Tiempo promedio de atención a problemas técnicos.	Eficacia	Se pretende medir el tiempo que el área de soporte tarda en promedio en dar atención a requerimientos técnicos en fallas de equipos o servicios de mantenimiento y soporte a los sites de las dependencias relacionadas con seguridad pública.	Suma de tiempos de atención / Total de servicios atendidos	Trimestral

Procedimiento Clave: Supervisar, monitorear y dar mantenimiento a la infraestructura de la red de radiocomunicación.

Denominación	Dimensión	Interpretación	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
Porcentaje de disponibilidad de canales de radiocomunicación	Efficacia	de los canales de	Suma de los tiempos de falla de los canales / Tiempo total de disponibilidad del total de los canales*100	



## FORMATO MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05
Revisión: 4
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

### **VIII.- DIRECTORIO**

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Yei Bee Cerecer López Director General del Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Conmutador: (777) 3626200 Ext. 10501	Av. Temixco s/n, Col. Guadalupe de las Arenas, Emiliano Zapata, Mor. C.P. 62765
Ing. Daniel Calzadillas Miranda Coordinador de Telecomunicaciones	Ext.10514	Av. Temixco s/n, Col. Guadalupe de las Arenas, Emiliano Zapata, Mor. C.P. 62765
Lic. Joaquín Bernal Cataño Director de Seguimiento de Quejas y Denuncias Anónimas	Ext.10512	Av. Temixco s/n, Col. Guadalupe de las Arenas, Emiliano Zapata, Mor. C.P. 62765
Alejandro Gómez Alvarado Subdirector de Informática	1011000 Ext.14106	Autopista México-Acapulco Km. 102+900 Acatlipa, Temixco, Mor. C.P. 62790
Jorge Rayo Nava Subdirector de Radio	Ext.14110	Autopista México-Acapulco Km. 102+900 Acatlipa, Temixco, Mor. C.P. 62790
Sonia Domínguez Salgado Jefe de Departamento Técnico	3626200 Ext. 10500	Av. Temixco s/n, Col. Guadalupe de las Arenas, Emiliano Zapata, Mor. C.P. 62765
Diana Quesada Godines Jefe de Departamento de Radio Operadores	Ext. 10004	Av. Temixco s/n, Col. Guadalupe de las Arenas, Emiliano Zapata, Mor. C.P. 62765
MO	RELC	)5
PODE	REJECUTIV	0



## FORMATO MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

REFERENCIA: PR-DGDO-SMA-01 Y IT-DGDO-SMA-01

Clave: FO-DGDO-SMA-05
Revisión: 4
Anexo 8 Pág. <u>1</u> de <u>1</u>

### IX.- COLABORACIÓN

Nombre de las/los Colaboradores	Puesto
Ninguno	
VISTO	BUENO
I-NES L	TRA
SOUR	
O LES	
EBA S	
3 42	V/-0/1
(ATIE)	SONAA
1//00	FIOC
W() K	
IAIOIA	
PODER EI	ECUTIVO

C. Valery Karen Cisneros Juárez Profesional Ejecutivo "B" Asesora Designada C. Jorge Rayo Nava Subdirector de Radio Enlace Designado