



TULANCINGO
Avanza
GOBIERNO MUNICIPAL
2020-2024



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)

Administración 2020-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)

Elaboró	Aprobó	Validó
 <p>LIC. DAFNE ARELY PEREZ MARQUEZ AUXILIAR ADMINISTRATIVO</p>	  <p>MENCHACA CAMPOS DIRECTOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN EN SEGURIDAD, VIDEO- VIGILANCIA INTELIGENTE Y MONITOREO POLICIAL (CASVIMP)</p>	  <p>CAP. RAFAEL GUERRERO GÓMEZ SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA</p>



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
III.	PROCEDIMIENTO "1"	6
1.	DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS.....	7
2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	9
3.	MODELADO DE PROCESOS 17	10
IV.	PROCEDIMIENTO "2"	12
1.	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	13
2.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	15
3.	MODELADO DE PROCESOS.....	17

I. INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial es un centro innovador encargado del monitoreo de las cámaras de videovigilancia por zonas del municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. Fue creado por la necesidad de obtener de manera inmediata y en tiempo real los hechos constitutivos de delito que afecten a la población, aunque se sabe que se cuenta ya con un circuito de cámaras conformado por el c5i de Hidalgo, esto no garantiza la pronta atención de las emergencias debido al funcionamiento y triangulación de la información, por lo que se prevé que con este nuevo sistema de seguridad, sea atendida de manera inmediata y directa cualquier situación de riesgo mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación de vanguardia, en materia de seguridad ciudadana. Este centro es una pieza fundamental en el esquema estratégico de gestión de la seguridad.

Con el fin de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y operación de esta Dirección del Centro de Atención de Seguridad, se elaboró un Manual de Procedimientos, denominado “Manual de Procedimientos de la Dirección del Centro de Atención en Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Este Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que permite establecer los procesos de los cuales se desprenden las actividades realizadas por esta dirección, precisando las responsabilidades que le corresponden a la misma en cada una de las etapas de ejecución. Tiene por objeto particular servir como una herramienta de apoyo en la descripción de cada una de las actividades y comprender en forma ordenada, secuencial y detallada la descripción de cada uno de los procedimientos de trámite que brinda esta dirección, así como las políticas y lineamientos de operación de dichos procedimientos.

Cabe señalar que este manual deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la dirección, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo proporcionar la información necesaria, para facilitar, optimizar, apoyar en el funcionamiento y mejora de las actividades de los servidores públicos, al presentar en forma ordenada, secuencial, desarrollada y detallada los procedimientos establecidos en la dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial.

III. PROCEDIMIENTO “1”

“RECEPCIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA”

1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

a) Propósito del Procedimiento

Brindar apoyo de forma eficaz e inmediata a los reportes atendidos por esta dirección referentes a situaciones críticas de emergencia e incidentes dentro del Municipio de Tulancingo, siendo de esta manera el enlace entre los ciudadanos y las unidades de emergencia como seguridad ciudadana, protección civil e instancias que así lo requiera.

b) Alcance

El Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) permitirá mediante el empleo de cámaras de video vigilancia, contar de manera inmediata y en tiempo real con imágenes de los hechos constitutivos de delito que afecten a la población, lo que permitirá dar respuesta inmediata y directa, a la ciudadanía ante situaciones que afectan su seguridad así como para atender reportes de situaciones críticas de emergencia e incidentes de manera más eficaz, pronta y expedita.

c) Referencias

- Constitución Política de los Estados de Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica Municipal para el estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública.

d) Responsabilidades

El personal del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) será el encargado de atender a las y los ciudadanos que desean reportar por vía telefónica algún acto ilícito que se ha cometido en su entorno. Para el desempeño de sus funciones, la Secretaría de Seguridad Ciudadana se auxiliará de la Dirección de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial”.

e) Definiciones

DENUNCIA: Consiste en la mera comunicación o declaración ante Autoridad, policía, Juez o cualquier Autoridad Especializada en Justicia, de la existencia de hechos que pudieran ser delictivos. La denuncia se puede hacer por escrito o verbalmente ante un agente de la autoridad o funcionario, que recogerá la manifestación del relato detallado de los hechos denunciados.

EMERGENCIA: Situación anormal generada por la inminencia o la presencia de un fenómeno perturbador que altera o pone en peligro la continuidad de las condiciones ordinarias de vida de la población o el funcionamiento normal de los servicios vitales o los sistemas estratégicos y que de no atenderse puede generar un desastre.

f) Políticas y lineamientos

Es responsabilidad del personal del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) recibir, atender y archivar las solicitudes de reporte de emergencia.

Los reportes de las y los ciudadanos deberán ser canalizados inmediatamente a las autoridades correspondientes.

Todas las denuncias realizadas en el teléfono son completamente confidenciales y están disponibles las 24 horas los 365 días del año.

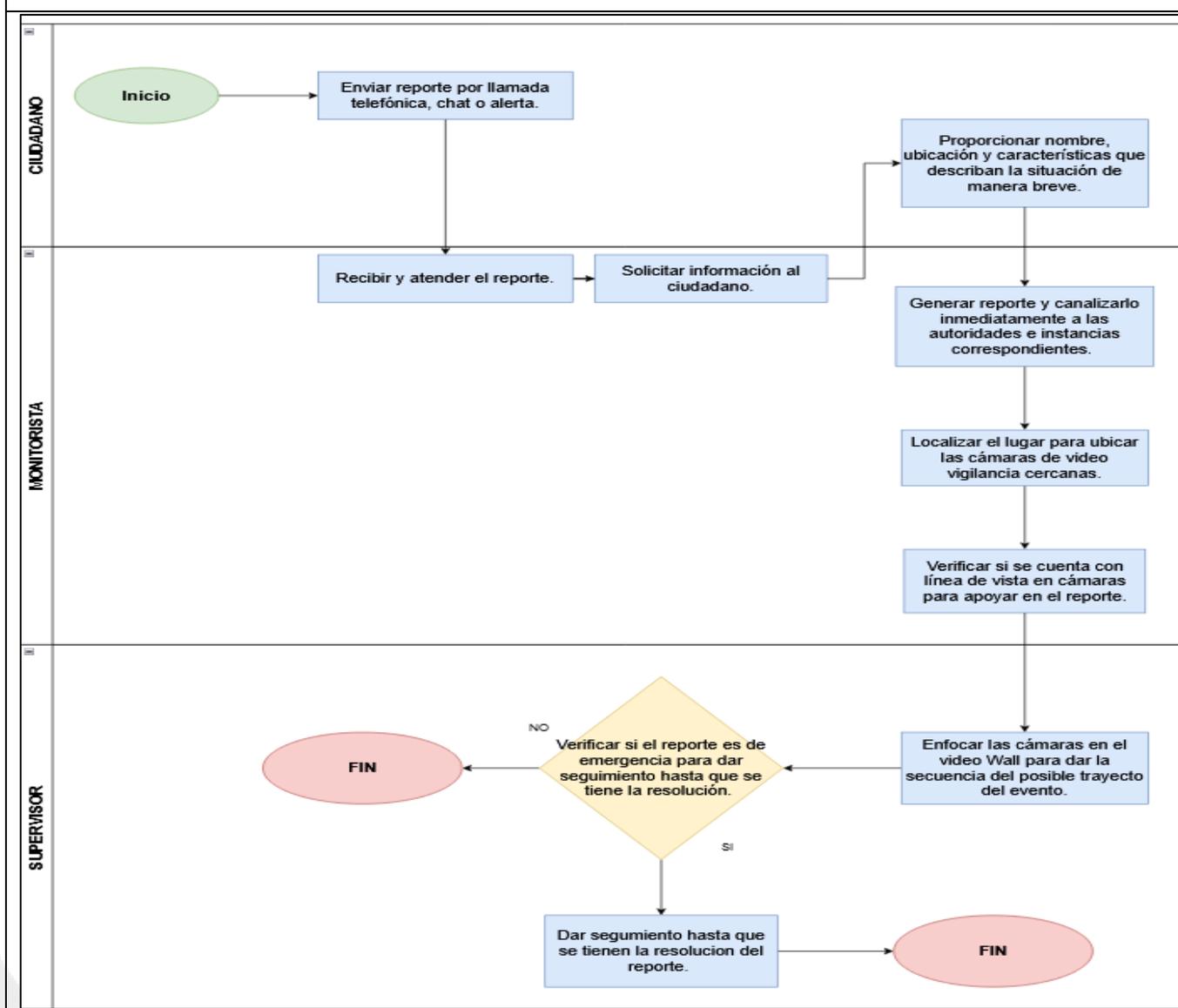
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	Procedimiento		PR-DO-00	
	Recepción de reportes de emergencia		Fecha: 11/05/2023	
			Versión: 1.0 Página: 1/1	
Unidad Administrativa: Secretaria de Seguridad Ciudadana		Área responsable: Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)		
Descripción de Actividades.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Ciudadano	Enviar reporte por llamada telefónica, chat o alerta.	N/A	
2	Monitorista	Recibir y atender el reporte.	N/A	
3	Monitorista	Solicitar información al ciudadano.	N/A	
4	Ciudadano	Proporcionará nombre, ubicación y características que describan la situación de manera breve.	N/A	
5	Monitorista	Generar reporte y canalizarlo inmediatamente a las autoridades e instancias correspondientes.	Plataforma	
6	Monitorista	Localizar el lugar para ubicar las cámaras de video vigilancia cercanas.	N/A	
7	Monitorista	Verificar si se cuenta con línea de vista en cámaras para apoyar en el reporte.	N/A	
8	Supervisor	Enfocar las cámaras en el video Wall para dar la secuencia del posible trayecto del evento.	N/A	
9	Supervisor	Verificar si el reporte es de emergencia para dar seguimiento hasta que se tiene la resolución.	N/A	
“FIN DEL PROCEDIMIENTO”				

3.MODELADO DE PROCESOS

	Procedimiento	PR-DO-00	
	Recepción de reportes de emergencia	Fecha: 11/05/2023	
		Versión: 1.0	
	Página: 1/1		
Unidad Administrativa: Secretaría de Seguridad Ciudadana		Área responsable: Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)	

Diagrama de flujo.





TULANCINGO
Avanza
GOBIERNO MUNICIPAL
2020-2024



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

IV. PROCEDIMIENTO “2”

“SOLICITUD DEL VIDEO”



1. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

a) **Propósito del Procedimiento**

La Secretaría de Seguridad Ciudadana contará con el Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial, que permitirá mediante el empleo de cámaras de video vigilancia, contar de manera inmediata y en tiempo real con imágenes de los hechos constitutivos de delito que afecten a la población. El propósito que tiene este procedimiento es que el video permita esclarecer casos de situaciones legales, delictivas o de emergencia, además ser un apoyo visual y de comunicación efectiva, con las diferentes corporaciones que conforman la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Con su implantación se persigue evitar que las grabaciones se borren del sistema transcurrido el plazo de almacenamiento.

(b) **Alcance**

Un particular no puede solicitar directamente el video al Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP), dicha petición será realizada por oficio en la Secretaría de Seguridad Ciudadana a través del Ministerio Público, Autoridad Judicial Competente o Autoridad Especializada en Justicia. En el oficio indicaran fecha, lugar y hora además de anexar un dispositivo de almacenamiento (USB) nuevo con la capacidad de memoria suficiente para la duración del video que se solicite posteriormente el Secretario de Seguridad Ciudadana dará la instrucción al Centro de Atención de Seguridad a fin que se genere la copia correspondiente.

b) **Referencias**

- Constitución Política de los Estados de Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica Municipal para el estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Administración Pública.

d) Responsabilidades

La Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) auxiliará a la Secretaría de Seguridad Ciudadana en remitir y atender las solicitudes de video, así como un servicio de apoyo a la autoridad que lo solicite en un hecho ilícito o probable delito.

e) Definiciones

HECHO ILÍCITO es todo acto contrario al ordenamiento jurídico vigente, generado por la intención, la imprudencia, impericia, negligencia mala fe, abuso de derecho e inobservancia normativa de una persona (agente) que tiene por contrapartida una responsabilidad civil en favor de otra persona.

INCIDENCIA: proviene en su etimología del vocablo latino “incidencia”, utilizado para hacer referencia a distintas situaciones; Puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo.

CONFIDENCIALIDAD: es un principio fundamental de la seguridad de la información que garantiza el necesario nivel de secreto de la información y de su tratamiento, para prevenir su divulgación no autorizada cuando está almacenada o en tránsito.

f) Políticas y lineamientos

Es responsabilidad del personal del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP) resguardar la confidencialidad de la información recabada y será entregada únicamente a las instancias correspondientes.

La instancia especializada en justicia que requiera el servicio será la responsable del total de información que la Secretaría de Seguridad Ciudadana le confiera y/o proporcione. Para solicitar un video la instancia especializada en justicia necesita presentar por oficio: Número de averiguación previa, asunto o expediente, Nombre de la Autoridad la que se encuentra radicado el asunto, indicar fecha, hora y dirección donde ocurrió el incidente. Además de anexar un dispositivo de

almacenamiento (USB) nuevo con la capacidad de memoria suficiente para la duración del video requerido.

Los videos se almacenan durante algún tiempo y posteriormente son borrados del sistema.

g) Formatos e instructivos



PRESIDENCIA MUNICIPAL DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

CENTRO DE ATENCIÓN DE SEGURIDAD VIDEO VIGILANCIA INTELIGENTE Y MONITOREO POLICIAL (CASVIMP)

En labor a sus funciones y en relación al **Número de expediente:** _____ y al **oficio Número:** _____, aporta la siguiente información:

El empaque corresponde a un sobre-bolsa, embalado y etiquetado para su entrega.

Tipo de dispositivo de almacenamiento:

Cantidad:	Objeto (s):
_____	<ul style="list-style-type: none"> • DVD () • CD () • USB ()

Fecha y hora de extracción del video: ___/___/___

_____:

Realizo el proceso: _____

Número de tarjeta informativa: _____

Marca: _____

Capacidad de almacenamiento:

4.7 GB (), 8GB (), 16GB (), 32GB (), 64 GB (). Otras: _____.

**Recomendación: no exponer dicho dispositivo a la humedad, sol y/o temperaturas altas.*

Nombre de quien realiza la entrega: _____	
Cargo: _____	Firma: _____

Nombre de quien recibe: _____	
Cargo: _____	Firma: _____
Se identifica con:	
<ul style="list-style-type: none"> • Gafete Oficial () • INE () • Otros: _____ 	
Fecha: ___/___/___	Hora: ____:____

Boulevard Nuevo San Nicolás S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás 43640, Tulancingo de Bravo, Hidalgo

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

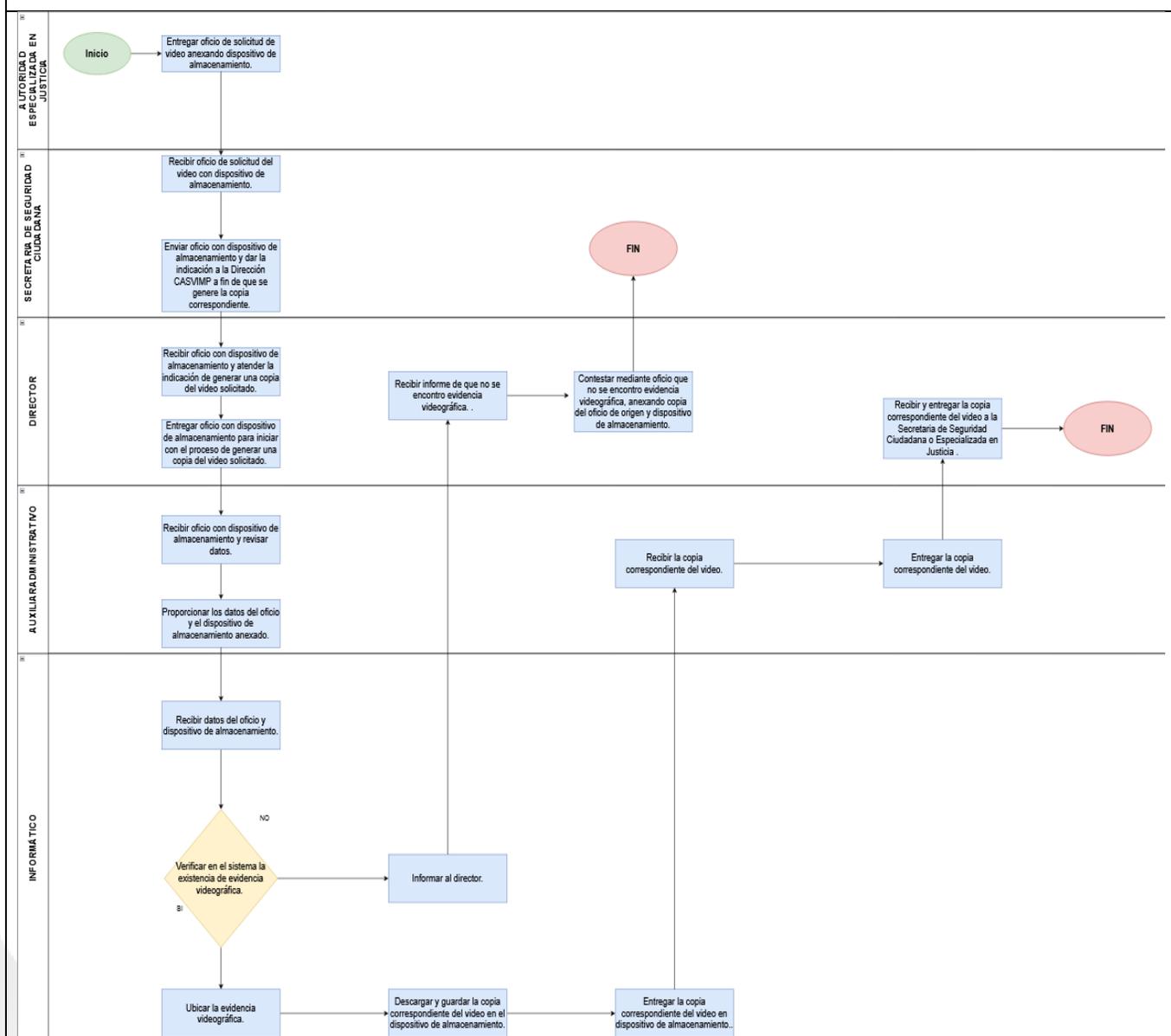
	Procedimiento		PR-DO-00	
	Solicitud de video		Fecha: 11/05/2023	
			Versión: 1.0	
			Página: 1/2	
Unidad Administrativa: Secretaría de Seguridad Ciudadana		Área responsable: Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)		
Descripción de Actividades. Verificar la solicitud de video por parte de una Autoridad Especializada en Justicia. Recibir la solicitud mediante oficio de la Secretaría de Seguridad Ciudadana adjuntando el origen.				
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)	
1	Autoridad Especializada en Justicia	Entregar oficio de solicitud del video anexando dispositivo de almacenamiento a la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Oficio	
2	Secretario de Seguridad Ciudadana	Recibir oficio de solicitud del video con dispositivo de almacenamiento.	N/A	
3	Secretario de Seguridad Ciudadana	Enviar oficio con dispositivo de almacenamiento y dar la indicación a la Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial a fin de que se genere la copia correspondiente.	N/A	
4	Director	Recibir oficio con dispositivo de almacenamiento y atender la indicación de generar una copia del video solicitado.	N/A	
5	Director	Entregar oficio con dispositivo de almacenamiento para iniciar con el proceso de generar una copia del video solicitado.	N/A	
6	Auxiliar Administrativo	Recibir oficio con dispositivo de almacenamiento y revisar datos.		
7	Auxiliar Administrativo	Proporcionar los datos del oficio y el dispositivo de almacenamiento anexado.	N/A	
8	Informático	Recibir datos del oficio y dispositivo de almacenamiento.		
9	Informático	Verificar en el sistema la existencia de evidencia videográfica. Si no se encontró evidencia videográfica informar al director.	N/A	
10	Informático	Ubicar la evidencia videográfica.	N/A	

11	Informático	Descargar y guardar la copia correspondiente del video en el dispositivo de almacenamiento.	N/A
12	Informático	Entregar la copia correspondiente del video en dispositivo de almacenamiento.	N/A
13	Auxiliar Administrativo	Recibir la copia correspondiente del video e informar.	N/A
14	Auxiliar Administrativo	Entregar la copia correspondiente del video	N/A
15	Director	Recibir y entregar la copia correspondiente del video a las Secretaría de Seguridad Ciudadana o Autoridad Especialidad en Justicia. Si no se encontró evidencia videográfica contestar mediante oficio.	Oficio
“FIN DEL PROCEDIMIENTO”			

3. MODELADO DE PROCESOS

	Procedimiento	PR-DO-00	 <p>PRESIDENCIA MUNICIPAL TULANCINGO DE BRAVO, HGO.</p>
	Solicitud de video	Fecha: 11/05/2023	
		Versión: 1.0	
		Página: 1/1	
Unidad Administrativa: Secretaría de Seguridad Ciudadana		Área responsable: Dirección del Centro de Atención de Seguridad, Video Vigilancia Inteligente y Monitoreo Policial (CASVIMP)	

Diagrama de flujo.





TULANCINGO
Avanza
GOBIERNO MUNICIPAL
2020-2024



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.