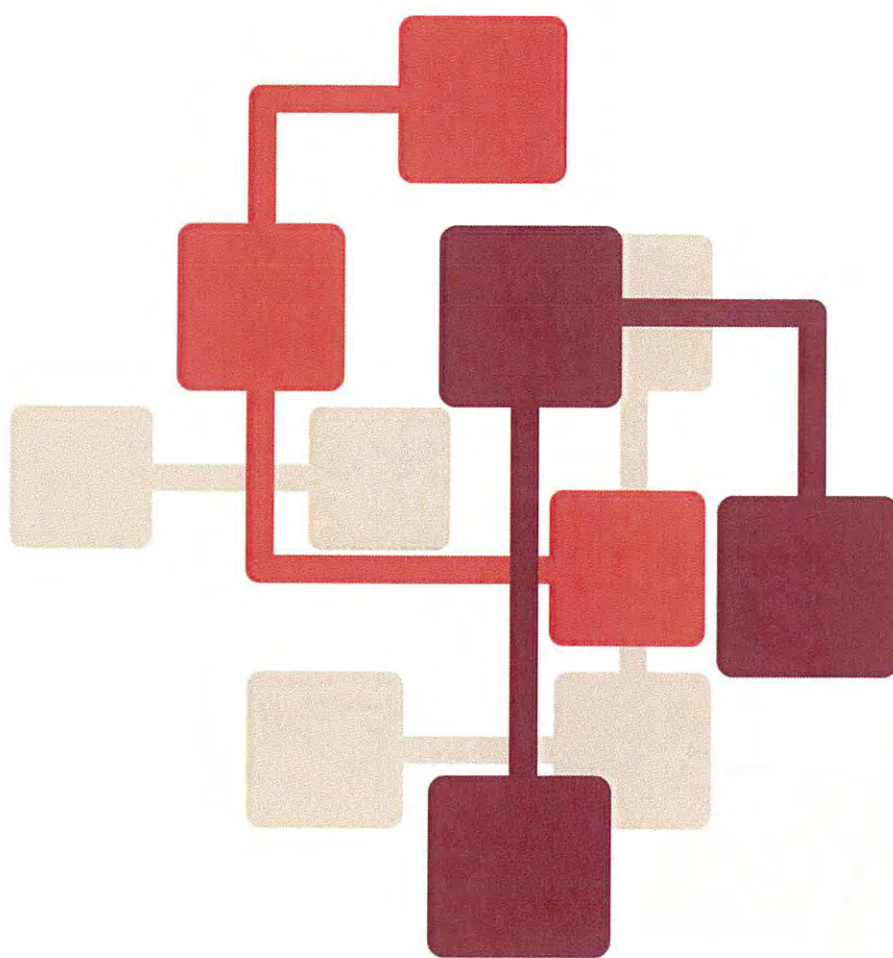


Manual de Procedimientos



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	3
II. Objetivo del manual de procedimientos	4
III. Inventario de subprocesos y procedimientos	5
IV. Descripción narrativa, flujo y anexo de los subprocesos y procedimientos	6
V. Glosario de términos	10
VI. Autorizaciones	11

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito contar con una guía rápida y específica que incluya la operación y desarrollo de las actividades de las diferentes direcciones generales del Municipio de Zapopan. Así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora institucional.

Incluye en forma ordenada y secuencial las operaciones de los procedimientos a seguir para las actividades laborales, motivando con ello un buen desarrollo administrativo y dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno del Ayuntamiento y la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Además es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización, en la medida en la que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente manual es un instrumento operativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una dependencia, contiene información en forma metódica y detallada de las operaciones que deben seguirse para la realización de funciones o actividades de una dependencia.

Los objetivos del presente manual son:

- Describir los procedimientos del área.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las actividades que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Ser apoyo para la implementación de los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

III. INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

INVENTARIO DE SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CENTRO DE RESPUESTA INMEDIATA ZAPOPAN.			
CÓDIGO DEL SUBPROCESO	NOMBRE DEL SUBPROCESO	CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
N/A	N/A	14-CR-PC-01	Atención a servicios.
N/A	N/A	14-CR-PC-02	Monitoreo de video vigilancia.

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

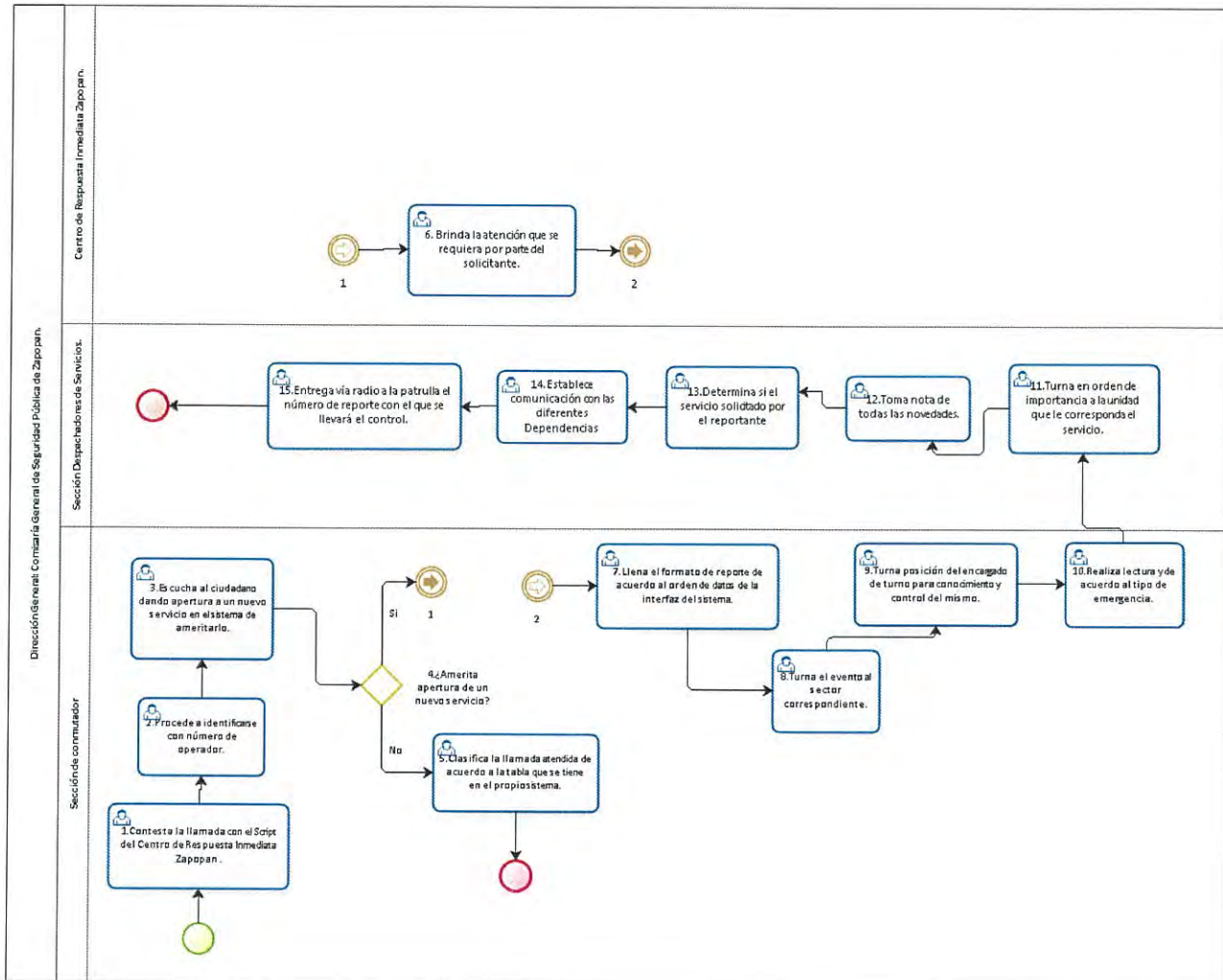
IV. DESCRIPCIÓN NARRATIVA, FLUJO Y ANEXO DE LOS SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan.	Código:	14-CR-PC-01
Dirección de Área:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.	Fecha de Emisión:	18-MAR-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Atención a servicios.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1. Contesta la llamada con el Script del Centro de Respuesta Inmediata Zapopan "Seguridad Pública (SEGÚN SEA EL CASO), ¿CÚAL ES SU EMERGENCIA?"		Sección Conmutador.	
2. Procede a identificarse con número de operador.		Sección Conmutador.	
3. Escucha al ciudadano dando apertura a un nuevo servicio en el sistema de ameritarlo.		Sección Conmutador.	
4. ¿Amerita apertura de un nuevo servicio?			
En caso de no ameritar la apertura de un nuevo servicio en el sistema pasa al punto número 5.			
5. Clasifica la llamada atendida de acuerdo a la tabla que se tiene en el propio sistema (Información, llamada falsa, transferencia, obscena o mal enrutador) y termina procedimiento.		Sección Conmutador.	
En caso de que si se requiera elaborar un servicio pasa al punto número 6.			
6. Brinda la atención que se requiera por parte del solicitante.		Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.	
7. Llena el formato de reporte de acuerdo al orden de datos de la interfaz del sistema en orden de lo siguiente: -Nombre del ciudadano. -Calle principal. -Primer cruce. -Segundo cruce. -Referencia. -Colonia. -Tipo de Emergencia. -Descripción breve del reporte.		Sección Conmutador.	
8. Turna el evento al sector correspondiente.		Sección Conmutador.	
9. Turna posición del encargado de turno para conocimiento y control del mismo.		Sección Conmutador.	
10. Realiza lectura y de acuerdo al tipo de emergencia.		Sección Conmutador.	
11. Turna en orden de importancia a la unidad que le corresponda el servicio.		Sección Despachadores de Servicios.	
12. Toma nota de todas las novedades que se desarrollen en la atención del servicio, con el objetivo de generar un resguardo de la situación y manejo de la información.		Sección Despachadores de Servicios.	
13. Determina si el servicio solicitado por el reportante se reclasifica o se mantiene con la misma clasificación de acuerdo a las novedades otorgadas.		Sección Despachadores de Servicios.	

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan.	Código:	14-CR-PC-01
Dirección de Área:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.	Fecha de Emisión:	18-MAR-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Atención a servicios.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
14. Establece comunicación con las diferentes Dependencias que se encuentren involucradas en el servicio, vía radio o telefónicamente.		Sección Despachadores de Servicios.	
15. Entrega vía radio a la patrulla el número de reporte con el que se llevará el control para el manejo del mismo en los diferentes departamentos de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan y termina procedimiento.		Sección Despachadores de Servicios.	

Flujo

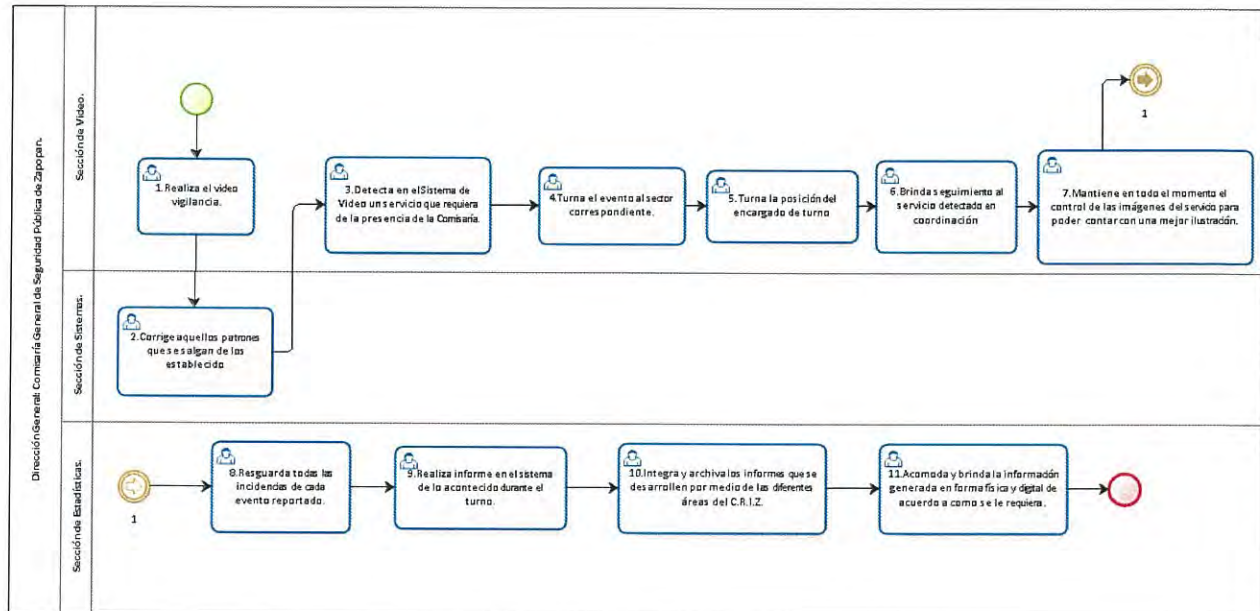


ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0



IDENTIFICACIÓN ORGANIZACIONAL		CUADRO DE CONTROL	
Dirección General:	Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan.	Código:	14-CR-PC-01
Dirección de Área:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.	Fecha de Emisión:	18-MAR-2015
Sub Dirección:	N/A	Fecha de Actualización:	N/A
Jefatura ó Coordinación:	N/A	Revisión:	N/A
Procedimiento:	Monitoreo de video vigilancia.		
DATOS DE MAPEO			
Descripción de la actividad		Área	
1. Realiza el video vigilancia por medio de patrones de video o manualmente en el Sistema.		Sección de Video.	
2. Corrige aquellos patrones que se salgan de los establecido por la norma interior del C.R.I.Z.		Sección de Sistemas.	
3. Detecta en el Sistema de Video un servicio que requiera de la presencia de la Comisaría General de Seguridad Pública de Zapopan.		Sección de Video.	
4. Turna el evento al sector correspondiente.		Sección de Video.	
5. Turna la posición del encargado de turno para conocimiento y control del mismo.		Sección de Video.	
6. Brinda seguimiento al servicio detectado en coordinación con personal operativo.		Sección de Video.	
7. Mantiene en todo el momento el control de las imágenes del servicio para poder contar con una mejor ilustración de las novedades que se vayan desarrollando en el servicio.		Sección de Video.	
8. Resguarda todas las incidencias de cada evento reportado.		Sección de Estadísticas.	
9. Realiza informe en el sistema de lo acontecido durante el turno.		Sección de Video y Estadísticas.	
10. Integra y archiva los informes que se desarrollen por medio de las diferentes áreas del C.R.I.Z.		Sección de Estadísticas.	
11. Acomoda y brinda la información generada en forma física y digital de acuerdo a como se le requiera y termina procedimiento.		Sección de Estadísticas.	

Flujo



ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

Anexos:

N/A

Políticas:

N/A

Insumos:

N/A




ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

N/A

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0

VI. AUTORIZACIONES

Elaboración	Revisión	Autorización
		
<p>C. Filemón Martínez Gutiérrez Policía</p>	<p>C. Filemón Martínez Gutiérrez Policía</p>	<p>Pedro Guzmán Martín del Campo. Comisario General de Seguridad Pública de Zapopan Jalisco.</p>

ELABORÓ:	Centro de Respuesta Inmediata Zapopan.		
FECHA DE EMISIÓN:	18-MAR-2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	14-CR-MP-07	REVISIÓN:	0