

PROCEDIMIENTO DEL CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

Introducción:

El presente manual contiene el planteamiento de procedimientos entendidos estos como la sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan de manera sistemática la forma de realizar una función o un aspecto de ella; que a diario ameritan ser desarrollados en este caso, por los operadores del Centro de Monitoreo; siendo producto de un análisis previo, un proceso participativo de integración de criterios de los actores principales. Estos procedimientos son útiles en la medida que le permiten a quienes los implementan, ser más efectivos y eficientes en la prevención o cualquier situación de emergencia con la participación conjunta de la Policía Nacional Civil, Policía Municipal, Policía Municipal de patrullaje conjunto y Supervisores de PM de patrullaje en conjunto, Policía Municipal de Tránsito, Bomberos Municipales y Voluntarios, Ejército, Ministerio Público, COLRED, CONRED y otras instituciones que puedan sumarse.

Manual de Procedimientos:

Manual donde es necesario plasmar los procedimientos que su funcionamiento requiere, se presenta en forma ordenada y en continuación cíclica, las actividades que se realizan desde el inicio de un incidente hasta su finalización. No son procedimientos aislados, el nivel de efectividad en esta labor depende en gran medida de la participación de las unidades institucionales como respuesta ante los fenómenos sociales o criminales.

OBJETIVOS:

GENERAL:

Desarrollar y mantener una línea de autoridad para complementar los controles de organización definiendo de manera clara el procedimiento así como las actividades del centro monitoreo de video vigilancia integrando y plasmando en un documento, procedimientos administrativos estandarizados de acuerdo a la legislación vigente que respalda y aplica, siendo una guía y fuente de consulta que facilite el eficiente uso de los recursos tanto humanos como materiales, optimizando los procesos y procedimientos de las unidades organizativas que participan, permitiendo un adecuado control.

ESPECÍFICOS:

Tener un documento técnico administrativo que permita lo siguiente:

- A. Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo del personal que integra el centro de monitoreo, estandarizando los procedimientos de coordinación y comunicación.
- B. Determinar en forma sencilla las responsabilidades del operador de cámaras.
- C. Facilitar las labores de control, evaluación y seguimiento de hechos reportados al centro de monitoreo o detectados por medio del monitoreo de cámaras.
- D. Aumentar la eficiencia de los operadores de cámaras, con mecanismos de respuesta en situaciones de emergencia para minimizar el tiempo de intervención y así optimizar los recursos.
- E. Facilitar la coordinación del trabajo de la institución municipal con las instituciones participantes afines.
- F. Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procedimientos del centro de monitoreo.
- G. La implementación de procesos y procedimientos de calidad, que permitan estandarizar los procedimientos administrativos y operativos de manejo y resguardo de la información que se genera dentro del Centro de Monitoreo.

Definición de Procedimiento:

Consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Serie de actos que se pondrán en práctica para concretar la actuación administrativa en cuestión y que tendrá como objetivo la concreción de algún fin inherente a su actividad, que se denomina formalmente como acto administrativo.

Base Jurídica

Normas jurídicas que fortalecen los procesos de seguridad municipal, ciudadana y comunitaria para brindar un servicio preventivo, de reacción e investigativo en los casos de administración de justicia o de interés dependiendo la situación que se presente:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Tratado Marco de Seguridad Democrática en Centroamérica
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto No. 18-2008)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Ley Marco de los Acuerdos de Paz (Decreto No. 52-2005)
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos
- ✓ Ley de Acceso a la Información Pública, (Decreto 57-2008).
- ✓ Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar (Decreto 97-1996).
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006).
- ✓ Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Decreto 27-2003).
- ✓ Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, (Decreto No. 22-2008).
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433).
- ✓ Ley y Reglamento de Tránsito (Decreto 135 - 96).
- ✓ Código Penal (Artículos 144 al 150 y 157)
- ✓ Código procesal penal (Decreto 51-92)
- ✓ Código Municipal (Decreto 22-2010).
- ✓ Reglamentos Internos y Ordenanzas Municipales.
- ✓ Ley de la Policía Nacional Civil (Decreto 11- 97)
- ✓ Ley de Tránsito y su Reglamento
- ✓ Ley del Desarrollo Social (Decreto No. 42-2001)
- ✓ Ley del Fortalecimiento de la Persecución Penal (Decreto No. 17-2009)
- ✓ Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Decreto No. 27-2003)
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley contra la Narcoactividad (Decreto No. 48-92)
- ✓ Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar

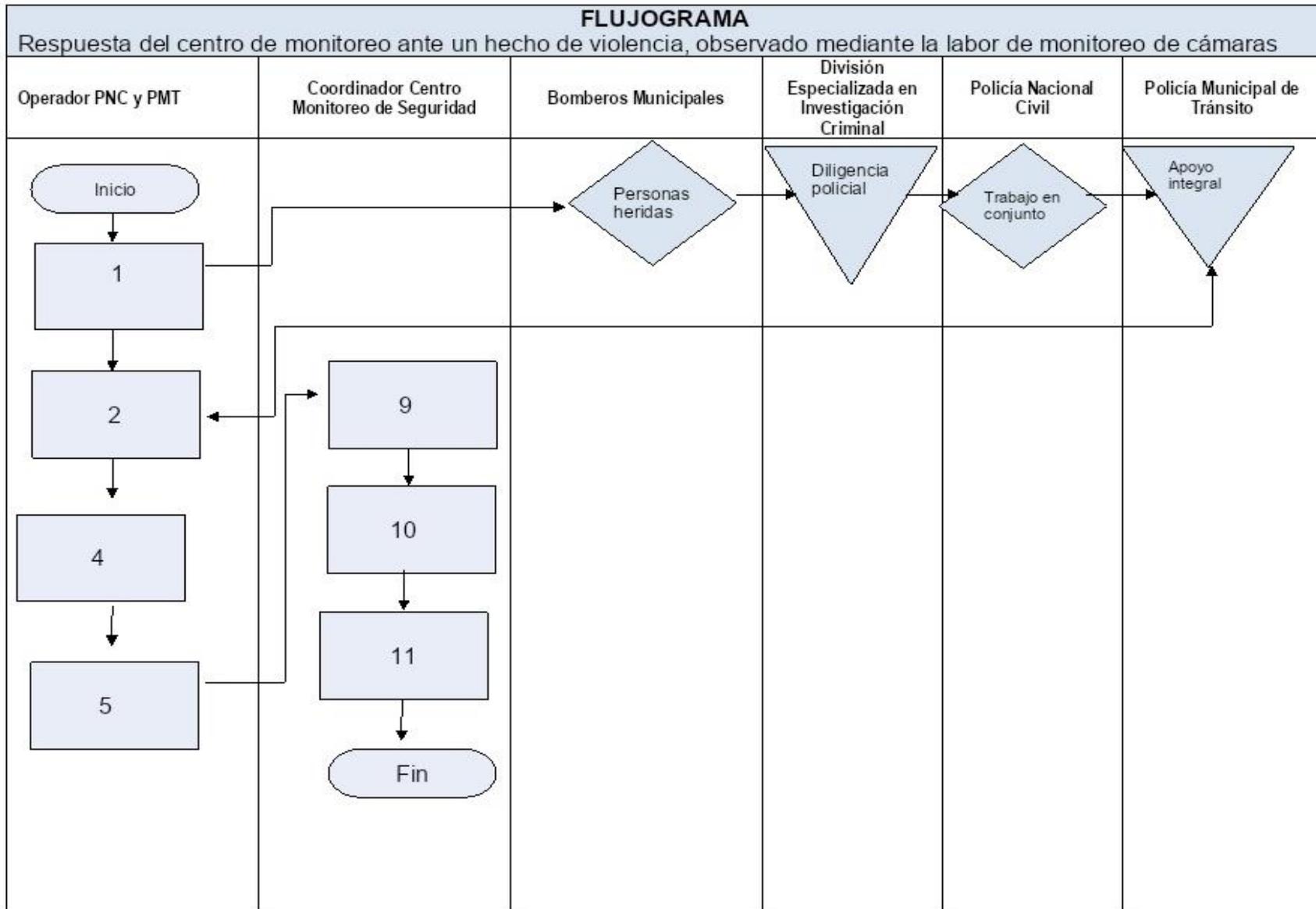
- ✓ Ley de Áreas Protegidas (Decreto No. 4 - 89 y sus Reformas Acuerdo Gubernativo 759 – 90)
- ✓ Ley forestal (Decreto número 101-96).
- ✓ Otras leyes vigentes de Guatemala

TIPOS DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO MONITOREO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD

1. Respuesta del centro de monitoreo ante un hecho de violencia, observado mediante la labor de monitoreo de cámaras
2. Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante un incidente de tránsito
3. Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante robo de vehículo
4. Procedimiento de respuesta del centro del monitoreo ante un robo de pertenencias
5. Procedimiento del centro de monitoreo ante un incendio
6. Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante un desastre natural
7. Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante el posible consumo o distribución de drogas
8. Procedimiento del centro de monitoreo ante un caso de extorsión
9. Procedimiento del personal del centro de monitoreo en cuanto al resguardo, entrega de backup, administración de la información en apoyo a DEIC (División Especializada en Investigación Criminal), DIPANDA (División Nacional Contra el Desarrollo Criminal de Pandillas), Ministerio Público (MP), otras instituciones de seguridad y/o personas particulares
10. Procedimiento del centro de monitoreo, ante la información de niños (as), adolescentes sustraídos o desaparecidos
11. Procedimiento del centro de monitoreo ante un robo domiciliario o robo de propiedad municipal o privada.
12. Procedimiento del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas
13. Procedimiento del Coordinador del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas

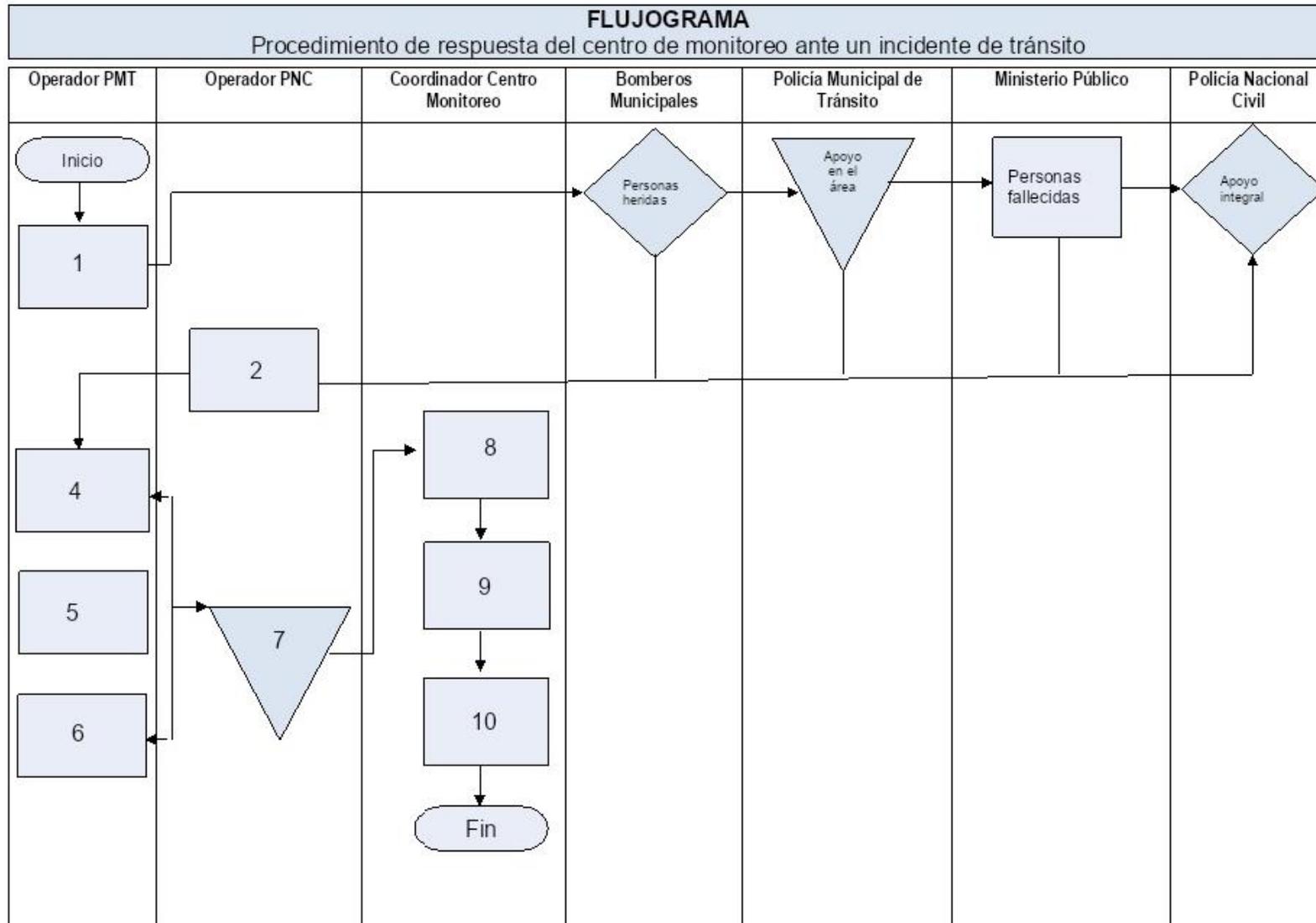
	CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD	
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: Respuesta del centro de monitoreo ante un hecho de violencia, observado mediante la labor de monitoreo de cámaras	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General: Plantea la necesidad de prevenir, o en caso extremo, a restablecer el orden, esto obliga a adoptar mecanismos de respuesta efectiva y sobre todo eficiente del operador(a) de monitoreo para garantizar la seguridad integral de los vecinos.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Patrullas Policiales (Conjuntas) ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios ✓ Coordinador CM ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento) <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo General (indispensable dentro del centro de monitoreo para llevar toda la documentación escrita que allí se genera). ✓ Libro de Novedades (en este se copia todas las novedades del día en orden cronológico y debe ser llenado conforme van sucediendo) ✓ Formulario de Coordinaciones (se debe elaborar un formulario que deje constancia de la información que recibe el operador y el seguimiento a la misma) 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable
1.	Identificación de hecho violento (indicar tipo de agresión)	Operador/PNC, PMT asignado a CM
2.	Datos generales de primera mano: hora, dirección (calle y avenida), características, detalles de agresor (como viste, colores), vehículos involucrados características, detalles, placas y rumbo.	
3.	Traslada datos concretos a: PNC, (patrullas conjuntas), PMT. Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	

4.	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	
5.	Seguimiento por medio de las cámaras afines al lugar de los hechos para verificar a que rumbo se dirige personas o vehículos, y retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	
6.	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos y viceversa.	
7.	Gestiona verificación de solvencias de vehículos (tránsito y PNC)	
8.	Verifica mediante la cámara o cámaras afines, si existe movimiento de personas o vehículos sospechosos relacionados con el hecho.	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
9.	Copia video de incidente, y videos relacionados captados por otras cámaras.	
10.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 balacera 4y5z1	
11	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



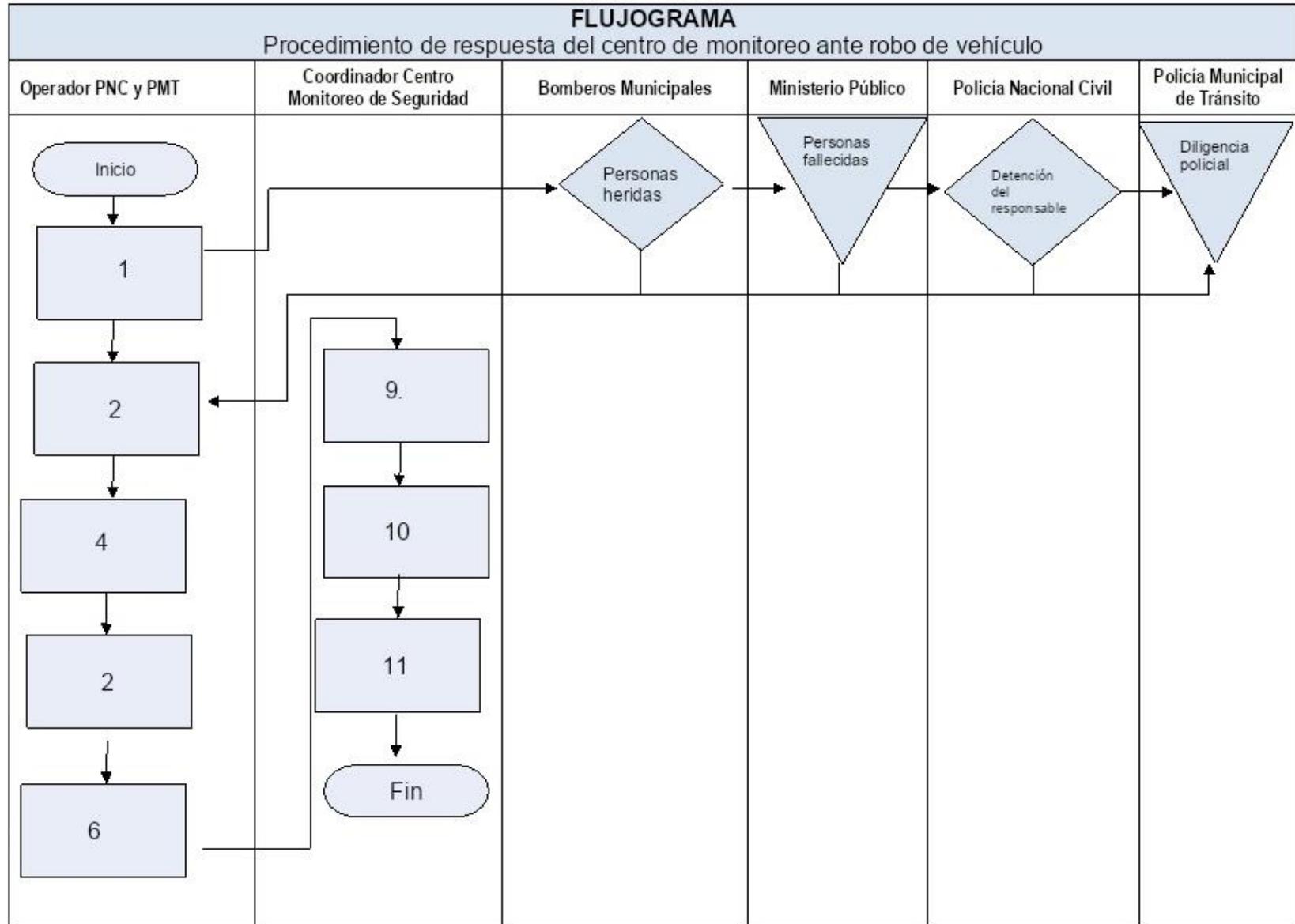
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante un incidente de tránsito</p>	<p>Tiempo: 60 minutos</p>
<p>Descripción General:</p> <p>La violencia vial suma víctimas a cada momento, plantea la necesidad de reducirla y/o prevenirla, esto obliga a adoptar mecanismos de respuesta efectiva y sobre todo eficiente del operador(a) de monitoreo para garantizar la seguridad de conductores y peatones.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Patrulla de policía conjunta ✓ Coordinador CM ✓ PMT ✓ PNC ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento) ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento) <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional) ✓ IOT (Claves internas de operación) ✓ Archivo General ✓ Libro de Novedades ✓ Libreta de apuntes ✓ Directorio telefónico 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>

7.	Identificación de hecho de tránsito (colisión contra estructuras, contra otro vehículo, múltiple, salida, vuelco, otros)	Operador PMT asignado a CM
8.	Datos generales concretos para trasladar a quien corresponda: hora, dirección (calle y avenida), vehículos involucrados (tipo, color, placas si se tiene), rumbo y personas.	
9.	Daños materiales: coordina con PMT/PNC Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Operador PNC, asignado a CM
10.	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Operador PNC, PMT asignado a CM
11.	Seguimiento por medio de las cámaras afines al lugar de los hechos para verificar a qué rumbo se dirige personas o vehículo responsable del hecho de tránsito, y retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	
12.	Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	
13.	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
14.	Copia video de incidente, y videos relacionados.	
15.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
16.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



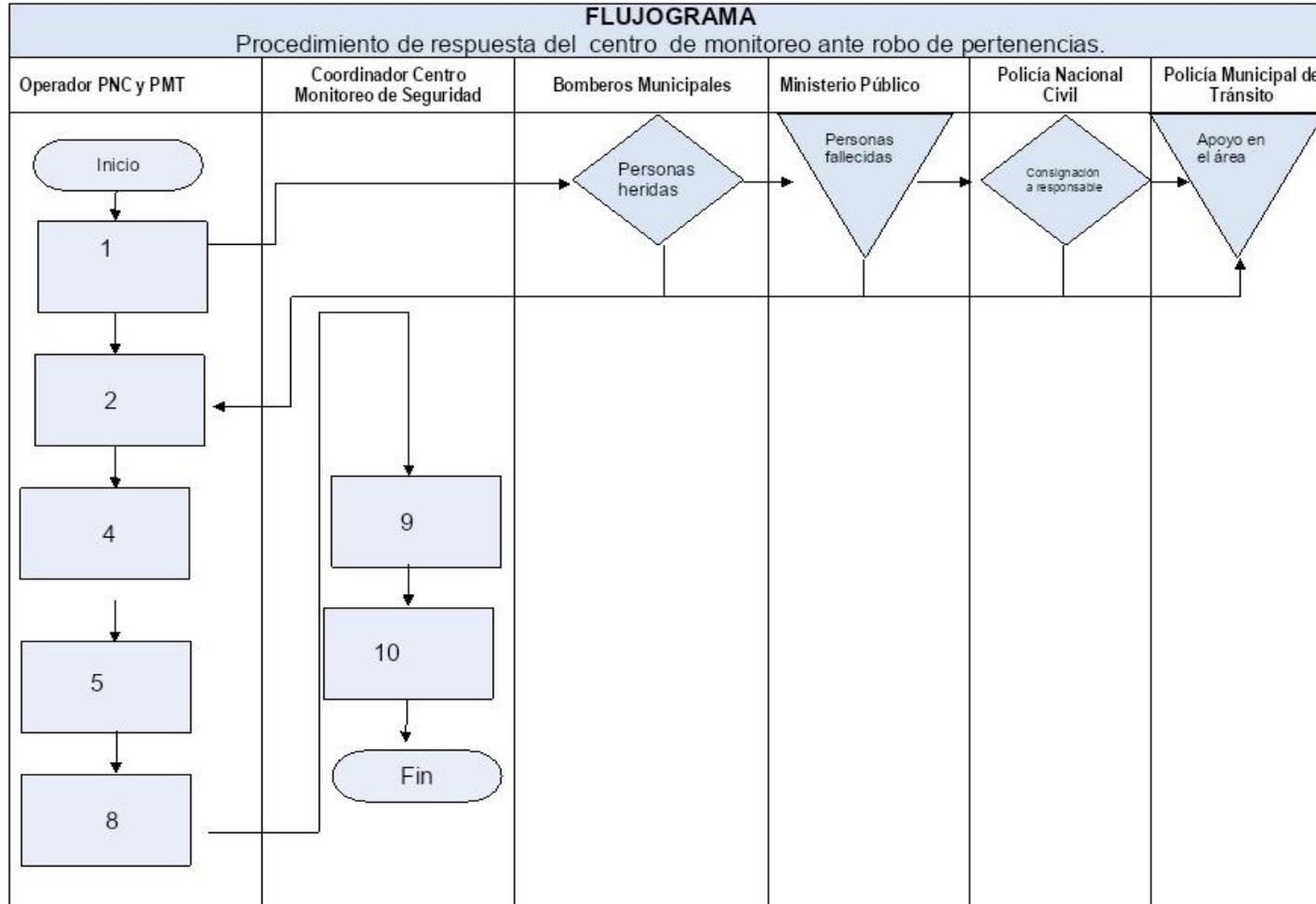
	CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD	
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante robo de vehículo	Tiempo: Indefinido
<p>Descripción General: El robo de vehículos es un delito de acción pública por lo tanto como entidad pública se interviene activamente porque atentan contra el bienestar social y económico del vecino.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Coordinador CM ✓ PMT ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento) ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento) ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo General ✓ Libro de Novedades ✓ Libreta de apuntes ✓ Directorio telefónico 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable

14.	Identificación del robo, forcejeo, encañonamiento, vehículos se le atraviesan a otro, etc.	Operador/PNC asignado a CM
15.	Datos generales concretos, para trasladar a quien corresponda: hora del hecho, dirección (calle y avenida), vehículo robado (tipo, color, placas si se tiene), rumbo y datos de vehículos de delincuentes.	
16.	Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Operador PNC, PMT asignado a CM
17.	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	
18.	Seguimiento por medio de las cámaras afines al lugar de los hechos para verificar e personas o vehículo responsable del hecho de tránsito, y retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo	
19.	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
20.	Si los delincuentes son aprehendidos, gestionar la verificación de solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	
21.	Si no son aprehendidos obviar paso 7, y continuar procedimiento.	Coordinador de Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
22.	Copia video de incidente, y videos relacionados.	
23.	Archiva en carpeta de escritorio, por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 robo 4y5z1	
24.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



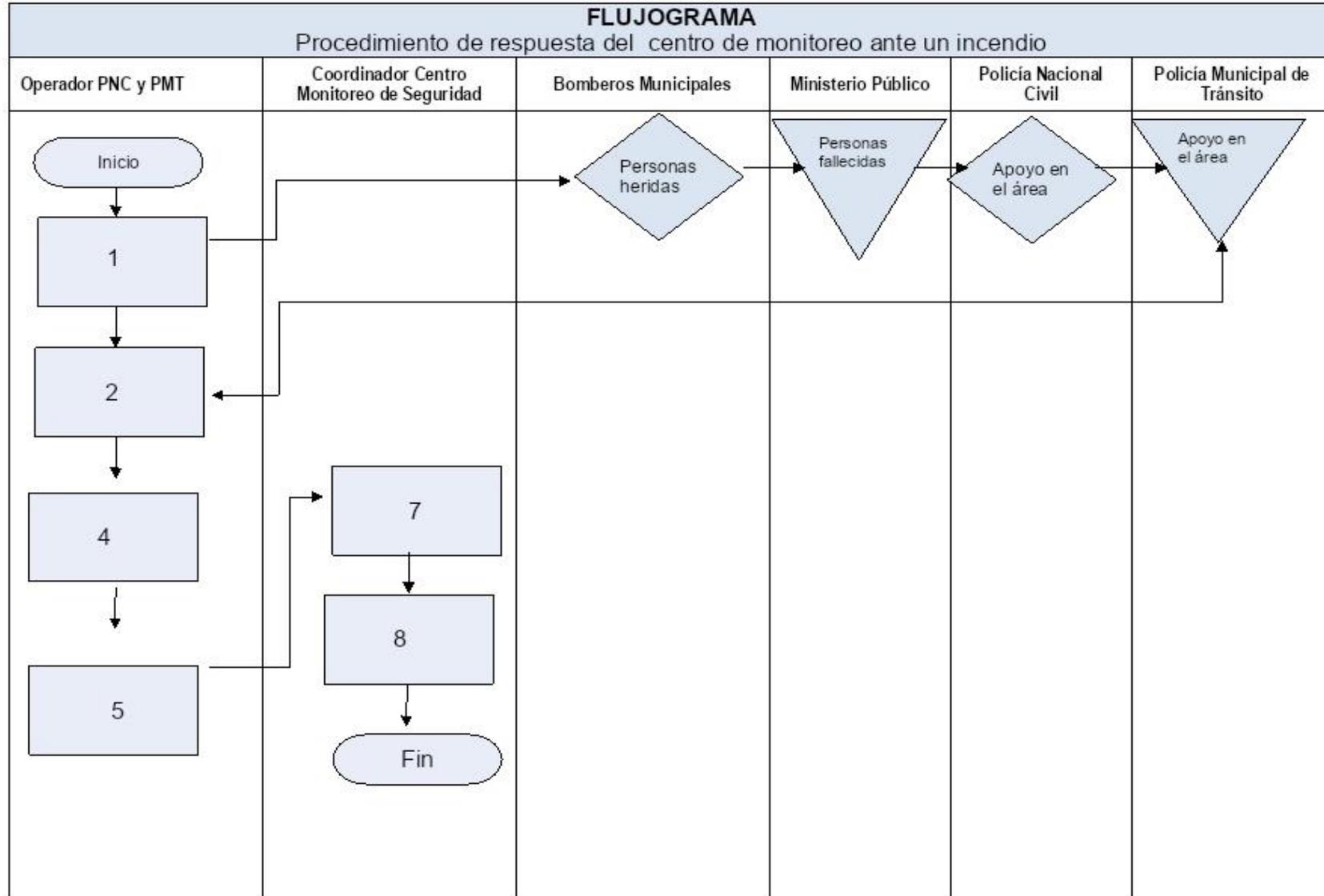
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento de respuesta del coordinador del monitoreo ante un robo de pertenencias</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: El robo de pertenencias es un delito de acción pública por lo tanto como entidad pública se interviene activamente porque atentan contra el bienestar social y económico del vecino.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Coordinador Centro Monitoreo ✓ Patrullas policiales conjuntas PNC/PMT/PM ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento) ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento) ✓ Operadores CM ✓ Coordinador CM <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional) ✓ IOT (Claves internas de operación) ✓ Directorio telefónico (fotografía) ✓ Coordinaciones ✓ Proceso administrativo. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>

12.	Identificación mediante la cámara de forcejeo, amenaza con arma blanca o de fuego	Operador PNC, asignado a Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
13.	Datos generales concretos para trasladar a quien corresponda: hora, dirección (calle y avenida), hay vehículo involucrado (tipo, color, placas si se tiene), rumbo y algunas características que se tengan de personas y lo robado	Operador PNC, PMT asignado a CM
14.	Personas heridas: Bomberos, y Patrulla de PNC. Personas Fallecidas: Ministerio Público.	
15.	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	
16.	Seguimiento por medio de las cámaras afines al lugar de los hechos para verificar a qué rumbo se dirige personas o vehículo responsable del robo.	
17.	Retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	
18.	Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	
19.	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos. Copia video de incidente, y videos relacionados.	
20.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	
21.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



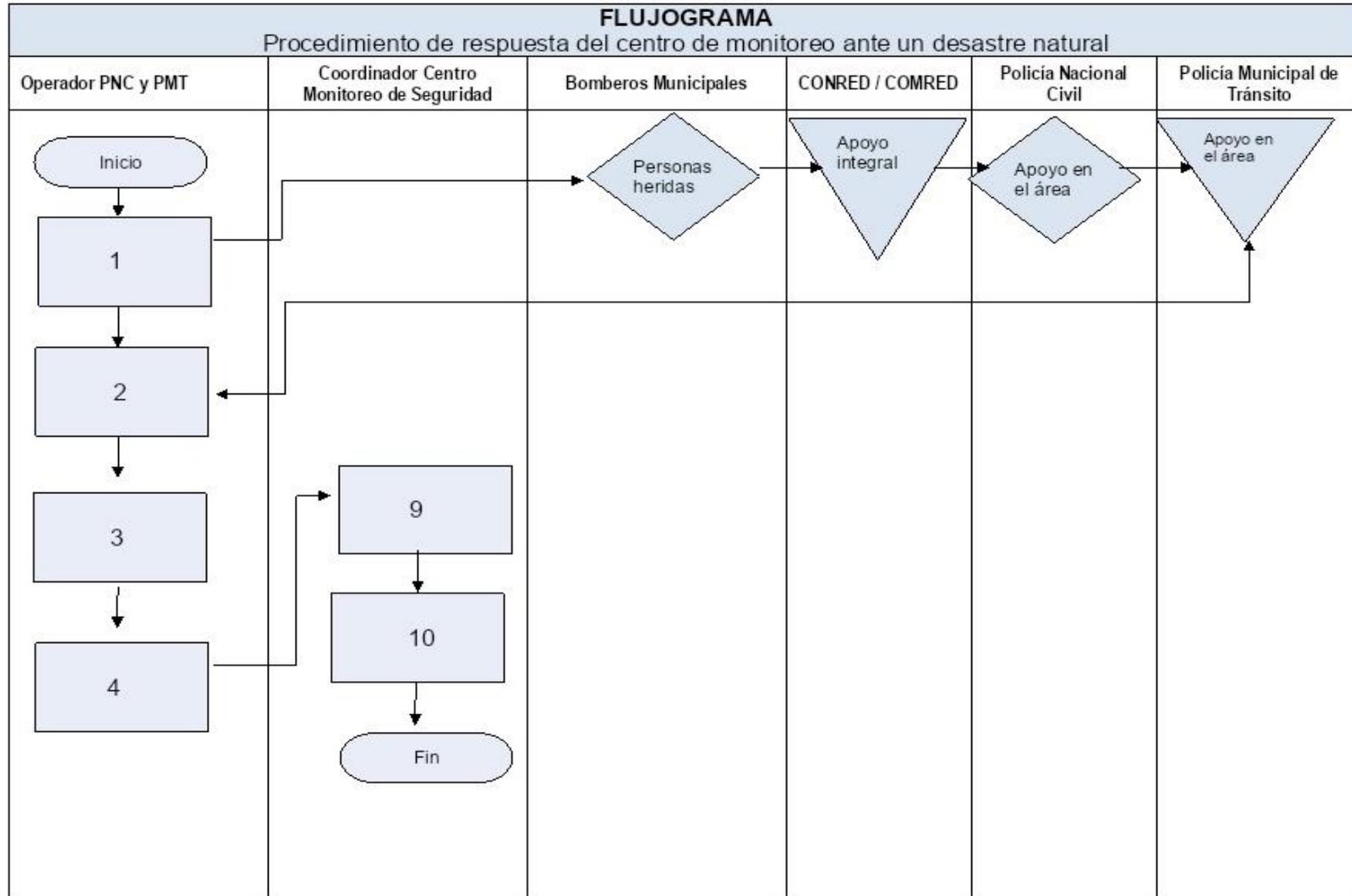
	CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD	
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: Procedimiento del centro de monitoreo ante un incendio	Tiempo: 2 horas
<p>Descripción General:</p> <p>Un incendio provoca daños materiales y también afecta la integridad física de los vecinos por lo tanto en el Centro de Monitoreo se trabaja conjuntamente con el Cuerpo de Bomberos para combatir sus efectos y minimizar los daños que pudieran causar.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Fuerzas Conjuntas ✓ PMT ✓ Coordinador CM ✓ Encargado de la Dirección de Aguas ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento). ✓ Colaboradores internos de la municipalidad. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo General ✓ Libro de Novedades ✓ Video/imagen ✓ Libreta personal de apuntes ✓ Directorio telefónico ✓ Libro de Novedades ✓ Carpeta de video e imagen en escritorio ✓ Libro de novedades ✓ Proceso Administrativo. 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable

10.	Identificación mediante la cámara de evidencia de fuego, o aviso por medio telefónico o radial	Operador PNC asignado a CM
11.	Datos generales concretos para trasladar a bomberos: hora, dirección (calle y avenida), es espacio privado, (en vivienda) o espacio público, (vehículo)	Operador PNC, PMT asignado a CM
12.	Personas involucradas afectadas físicamente: Bomberos Personas Fallecidas por quemaduras: se coordina Ministerio Público. Patrullas policiales para mantener el área de riesgo aislada y retroalimentación de información	
13.	Informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada	
14.	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
15.	Copia video de incidente, y videos relacionados.	Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
16.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
17.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



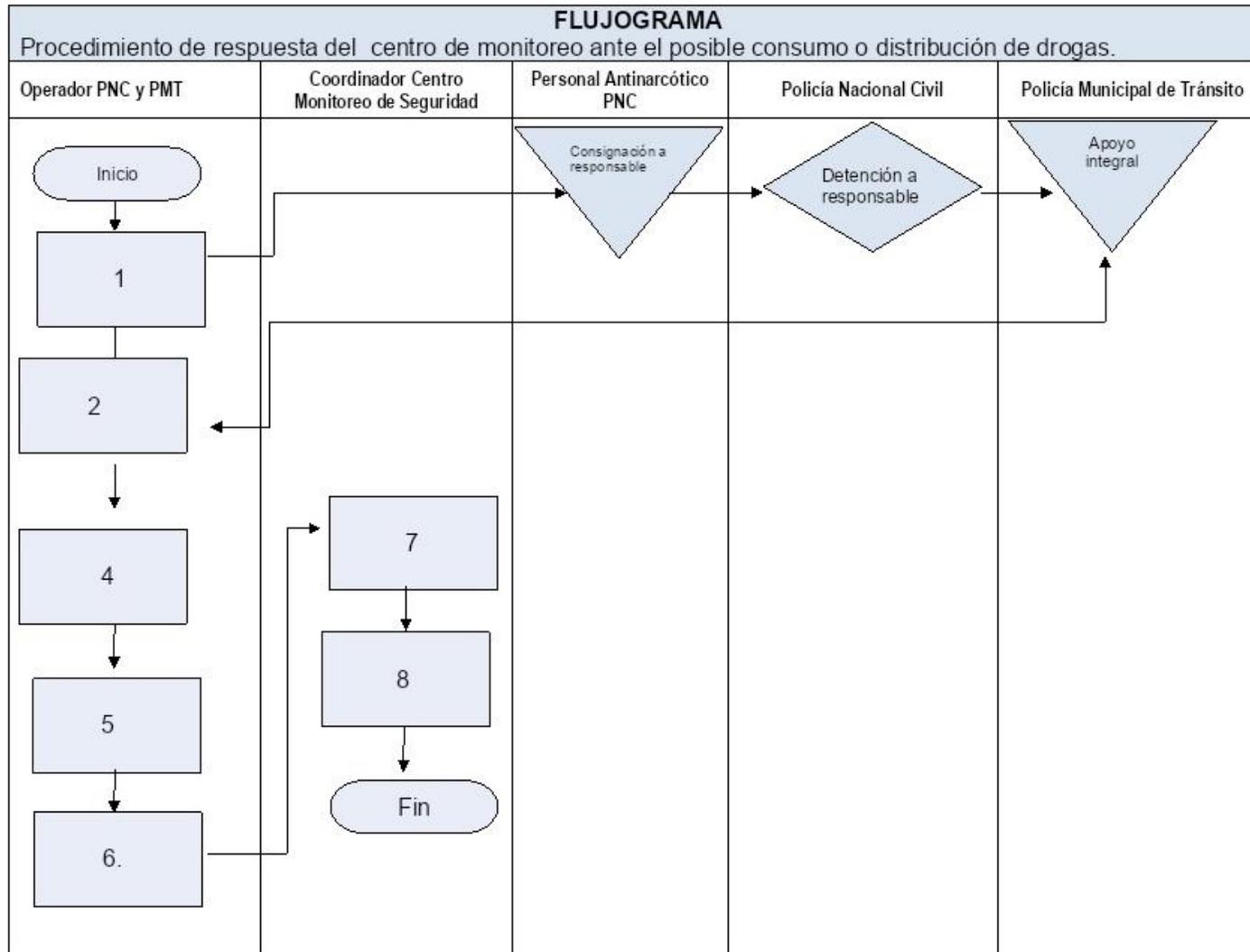
	CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD	
Fecha: Abril, 2022	Nombre del procedimiento: Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante un desastre natural	Tiempo: 2 horas
<p>Descripción General:</p> <p>Ante un desastre natural la ciudadanía es completamente vulnerable, ya que, debido a su magnitud, cada vez que ocurren, se pierden gran cantidad de recursos económicos y materiales y en algunas ocasiones hasta vidas humanas, por eso está contemplada la acción inmediata del centro de monitoreo.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Fuerzas Conjuntas ✓ Coordinador Centro Monitoreo ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios ✓ Bomberos Unidos sin Fronteras ✓ CONRED ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento) <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Archivo General ✓ Libro de Novedades ✓ Video/imagen ✓ Directorio telefónico. ✓ Libreta personal de apuntes 		
No.	Descripción Secuencial	Responsable

11.	Identificación mediante la cámara, de evidencia de inundación, deslave, soterramiento, material volcánico, sismo u otro, o aviso por medio telefónico o radial.	Operador PNC, PMT asignado a CM
12.	Es el operador y unidades policiales quien en primer lugar debe asegurar su integridad en caso de un desastre generalizado, para poder ayudar a otros.	
13.	Datos generales concretos para trasladar a bomberos: hora, dirección (calle y avenida), es espacio privado o público, tipo de daños (materiales o físicos)	
14.	Si hay personas Fallecidas: se coordina Ministerio Público y patrullas policiales para mantener el área de riesgo aislada y segura, así como retroalimentación de información a operador (a).	
15.	Eventualidad se normaliza, sigue a paso 7 en adelante.	
16.	Eventualidad se complica y amerita coordinación mayor informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada.	
17.	Coordina con el enlace municipal para que de acuerdo al nivel de la necesidad se active, COLRED, CONRED, COMRED y queda pendiente de cualquier coordinación.	
18.	Copia video de incidente, y videos relacionados.	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
19.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	
20.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



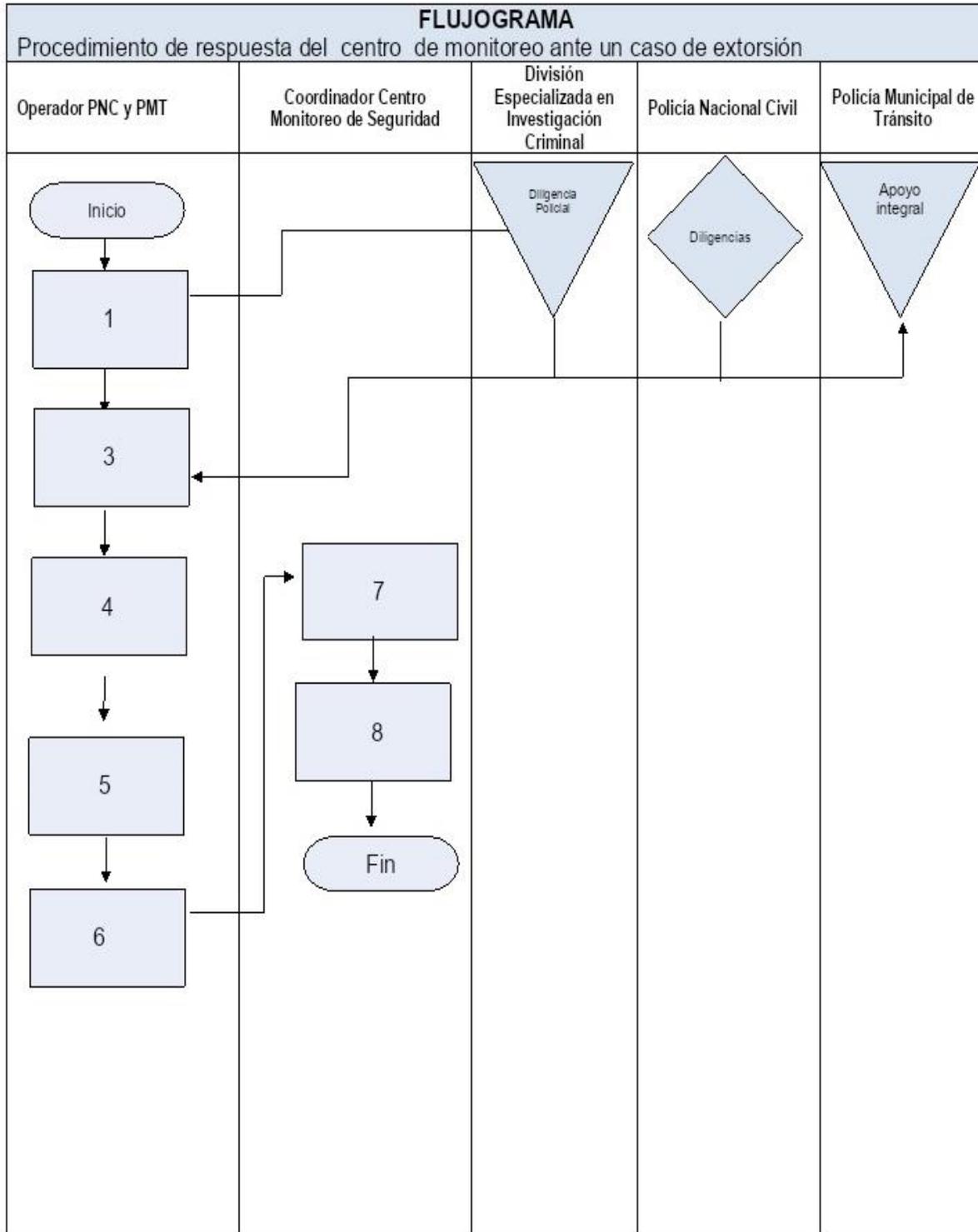
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento de respuesta del centro de monitoreo ante el posible consumo o distribución de drogas</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: La salud de los ciudadanos es considerada como un bien público y por eso son consideradas de interés social las acciones contra la drogadicción y por lo mismo interviene el Centro de Monitoreo al momento de observar transacciones ilegales.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador(a) de monitoreo ✓ Fuerzas Conjuntas ✓ PMT ✓ Coordinador CM ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional) ✓ IOT Instructivo operativo de transmisiones. ✓ Archivo General ✓ Libro de Novedades ✓ Directorio telefónico/Libreta personal de apuntes 		

No.	Descripción Secuencial	Responsable
12.	Identificación mediante la cámara, de evidencia de personas intercambiando u ofreciendo algún tipo de mercancía no visible precisamente, en espacios públicos.	Operador PNC, asignado a CM
13.	Si es frente a cámara tipo ptz, procederá a realizar acercamientos con el zoom, hasta establecer que efectivamente hay un intercambio sospechoso.	Operador/PNC, PMT asignado a CM
14.	Coordinara con la patrulla policial más cercana, a quien le trasladará dirección (calle y avenida), colonia, barrio, punto de referencia y algunas características de las personas sospechosas, si hubiera vehículo involucrado, se debe trasladar datos del mismo, placas, color y tipo.	
15.	Informa al mando superior (encargado de turno o encargado del CM).	
16.	Copia video de incidente, y videos relacionados.	
17.	Solicita retro alimentación a la unidad policial que asiste al lugar para cerrar el caso.	
18.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Coordinador de Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
19.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



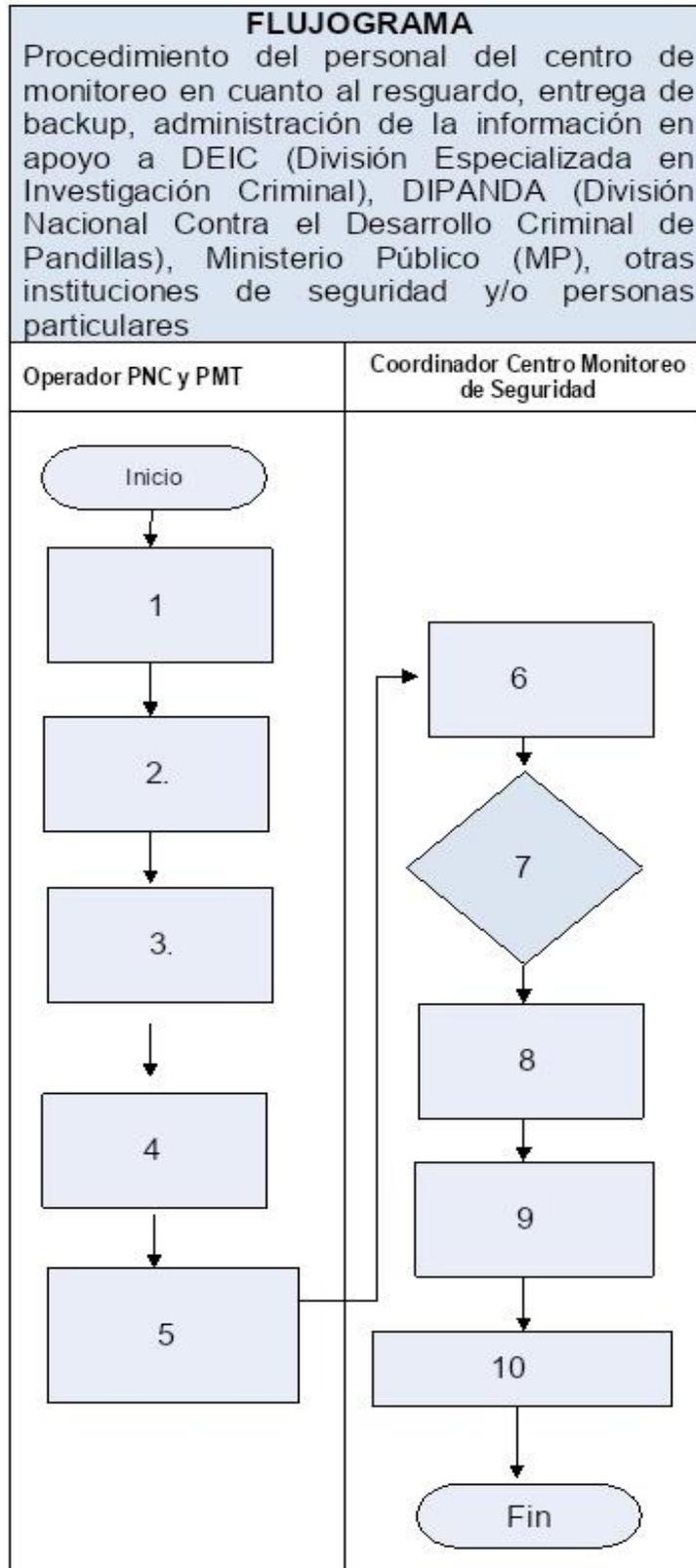
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento del centro de monitoreo ante un caso de extorsión</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: La extorsión es un acto delictivo que se han generalizado en nuestra sociedad y afectan la integridad física y libertad de las personas, los bienes patrimoniales de la ciudadanía, por eso es necesario este procedimiento.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador CM ✓ Operadora ✓ Enlace directo de monitoreo y DEIC ✓ Dirección Especializada de Investigación Criminal DEIC ✓ Patrullaje conjunto (en casos necesarios solamente) ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional) ✓ IOT Instructivo operativo de transmisiones. ✓ Informe circunstanciado ✓ Libro de Informes 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>
<p>13.</p>	<p>El seguimiento por medio de cámaras a un caso de extorsión, obedece a una información previa que se tenga de reportes de policía o de personas particulares</p>	<p>Operador PNC, PMT asignado a CM</p>

14.	Personas sospechosas (de cualquier edad y sexo), en motocicleta, en vehículo o a pie, en ciertos horarios, a negocios o establecimientos particulares o públicos, con características puntuales, haciendo más tiempos de espera en lugares como teléfonos públicos, paradas de buses, pasarelas u otro tipo de espacios, o bien circulando alrededor de.	
15.	Al tener ubicadas a personas o vehículo sospechoso de estar participando en una extorsión, se procede a consignar datos como: fecha, hora y lugar, vehículo placas (), color, marca y tipo.	
16.	Traslada datos a enlace con DEIC.	
17.	Da el seguimiento virtual correspondiente y retroalimenta a enlace, sobre hora de retirada, rumbo y posibles personas vinculadas al sospechoso.	
18.	Copia video de incidente, y videos relacionados, y a diferencia de los archivos de incidentes comunes, los entrega al jefe del CM o al encargado del mismo para su resguardo.	
19.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Coordinador Centro Monitoreo
20.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



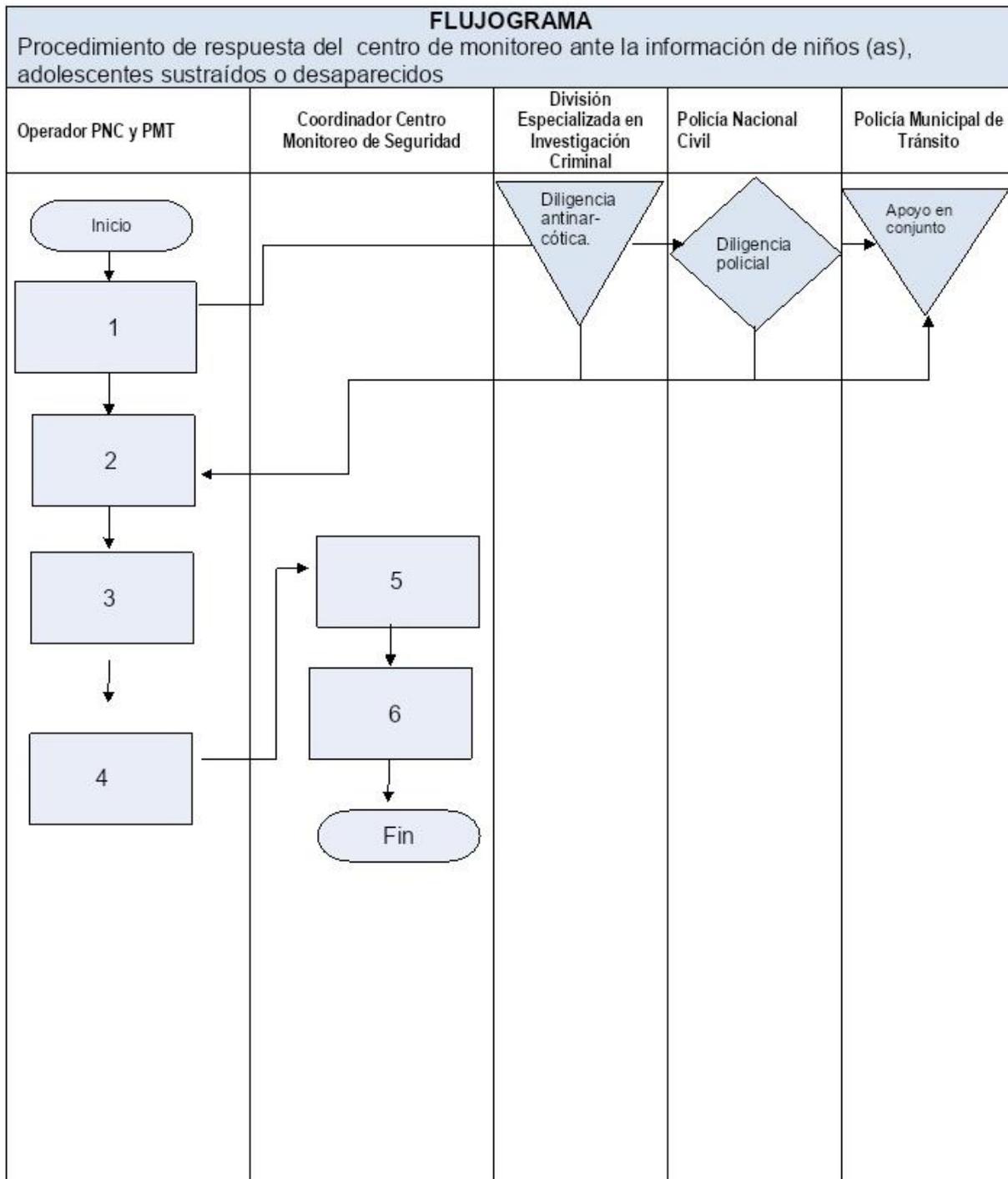
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento del personal del centro de monitoreo en cuanto al resguardo, entrega de backup, administración de la información en apoyo a DEIC (División Especializada en Investigación Criminal), DIPANDA (División Nacional Contra el Desarrollo Criminal de Pandillas), Ministerio Público (MP), otras instituciones de seguridad y/o personas particulares.</p>	<p>Tiempo: En el proceso de 24 horas, máximo 3 días</p>
<p>Descripción General: Toda información generada y archivada en dispositivos de centros de monitoreo (física, visual y electrónica), se convierte en información pública pues está en poder de sujetos obligados, lo cual significa que no puede ser ocultada o negada cuando sea requerida para armonizar el derecho de las personas a acceder a la información, no obstante, existen directrices tanto para quien solicita, así como para quien facilita dicha información.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador CM ✓ Director de Seguridad Integral ✓ Operadora de CM ✓ Fuerzas Conjuntas ✓ PMT ✓ DEIC ✓ MP ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe circunstanciado ✓ Libro de Actas ✓ Reporte de Novedades ✓ Libreta personal de apuntes ✓ Directorio telefónico. ✓ Archivo físico general. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>
<p>17.</p>	<p>Recibe solicitud, por cualquiera de los medios existentes evidentes, (escrito físico, electrónico). La solicitud debe venir acompañada de un dispositivo de almacenamiento como disco DVD, o memoria USB.</p>	<p>Coordinador de Centro Monitoreo en caso de no estar asigna a operador PNC o PMT</p>

18.	Margina y traslada al jefe o encargado del CM de turno.	
19.	<p>Recibe y revisa que la solicitud este completa respecto a lo que solicitan, en cualquier caso, debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar, • Fecha, • Hora • Si es del MP, a que numero de caso responde. 	Operador PNC, PMT asignado a Centro de Video vigilancia
20.	Sella, ingresa al libro de correspondencia recibida del CM (ver anexo de marginado de libro).	
21.	Revisa solicitud para establecer si: está dentro de los tiempos de grabación que maneja el CM. De ser positivo, continuo procedimiento.	
22.	Copia video solicitado y revisa que no tenga error.	
23.	Elabora oficio de respuesta breve a solicitante con copia para archivo (ver anexo de ejemplo de respuesta).	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad
24.	Anota oficio en libro de correspondencia enviada.	
25.	Entrega oficio a solicitante, el cual debe ser firmado de recibido.	
26.	Archiva por fecha (día/mes/año),	
27.	Finaliza procedimiento	



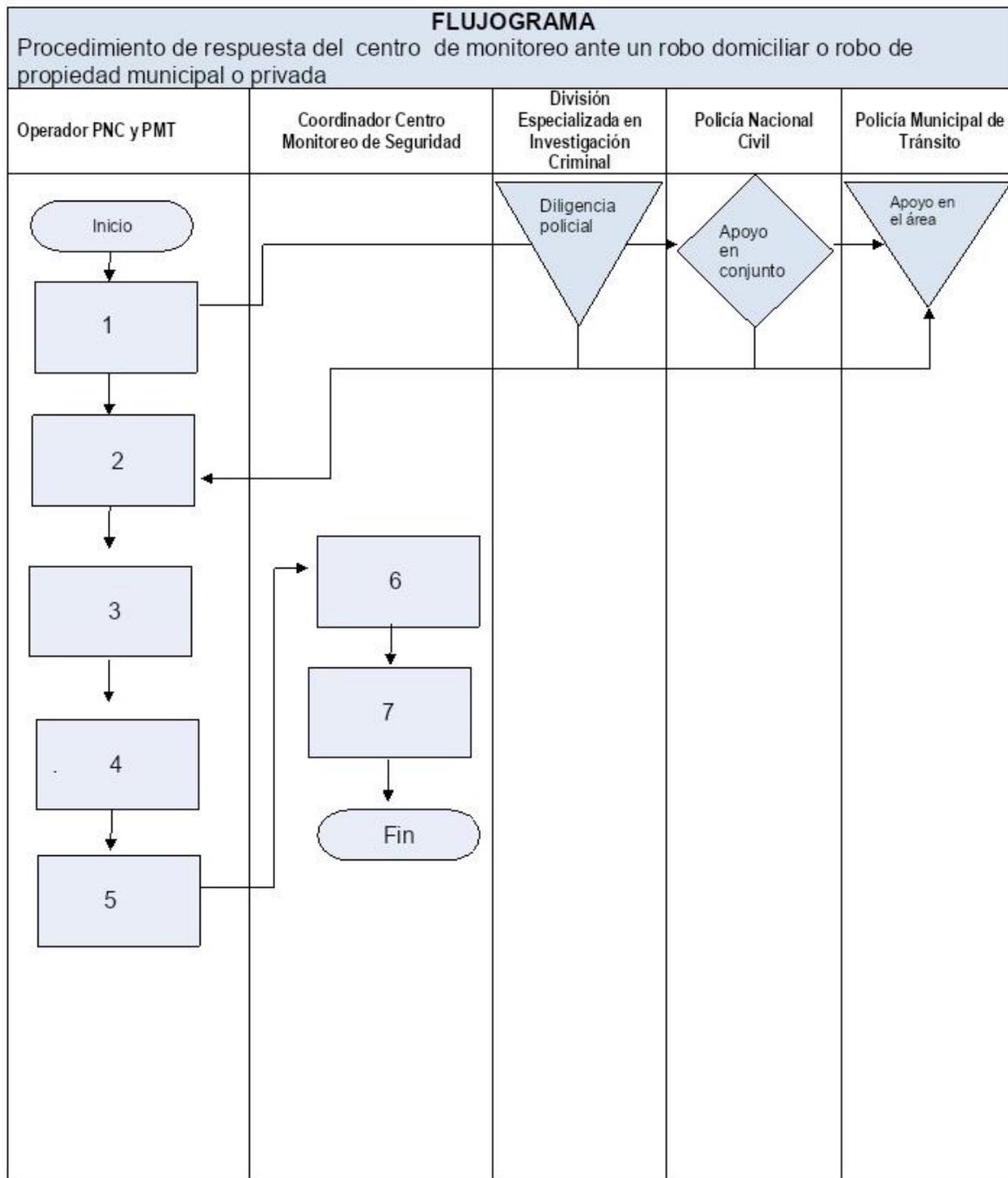
	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento del centro de monitoreo, ante la información de niños (as), adolescentes sustraídos o desaparecidos</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: Cumplimentando el bienestar tanto físico como psicológico de los niños, niñas y adolescentes, encargándose de la inmediata localización y resguardo, y el otro previene el maltrato infantil respectivamente, son dos incidentes que afectan gravemente la seguridad integral de los vecinos.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador CM ✓ Operador CM ✓ MP ✓ PDH ✓ PMT ✓ PNC Patrullaje conjunto ✓ Empleados Municipales ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe circunstanciado ✓ Libro de Novedades ✓ Reporte de Novedades ✓ Libreta personal de apuntes ✓ Directorio telefónico. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>
<p>22.</p>	<p>Recibe la información de niño (ña) o adolescente desaparecido (a). Esta información puede ser</p>	<p>Coordinador Centro Monitoreo</p>

	provista por patrulleros, o por personas particulares u otras dependencias municipales.	
23.	<p>Recopilar la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar de residencia, • Lugar donde fue vista por última vez, • Fecha de desaparición, • hora en que desapareció y, • Hora en que recibe la información el operador, 	
24.	Realiza búsqueda en videos anteriores, de acuerdo a las fechas, horas y lugar indicado para establecer alguna pista.	Operador/PNC, PMT asignado a CM
25.	Copia video de incidente, y videos relacionados, los entrega al jefe del CM o al encargado del mismo para su resguardo	
26.	Traslada información este caso el contacto inmediato es la PNC por ser parte clave de la coordinadora Nacional.	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de seguridad
27.	<p>Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1</p> <p>Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).</p>	



	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento centro de monitoreo ante un robo domiciliario o robo de propiedad municipal o privada.</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: El desarrollo integral de los vecinos incluye su bienestar tanto social como físico y es considerado un asunto de interés social, un robo a una propiedad afecta el bien patrimonial de los vecinos, así como los bienes municipales que también debe ser preocupación de todos los vecinos de determinada localidad. Consecuentemente, interviene el Centro de Monitoreo.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PMT ✓ PNC Patrullaje conjunto ✓ Coordinador CM ✓ Operador de CM <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe circunstanciado ✓ Libro de Novedades ✓ Reporte de Novedades ✓ Libreta personal de apuntes ✓ Directorio telefónico. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>

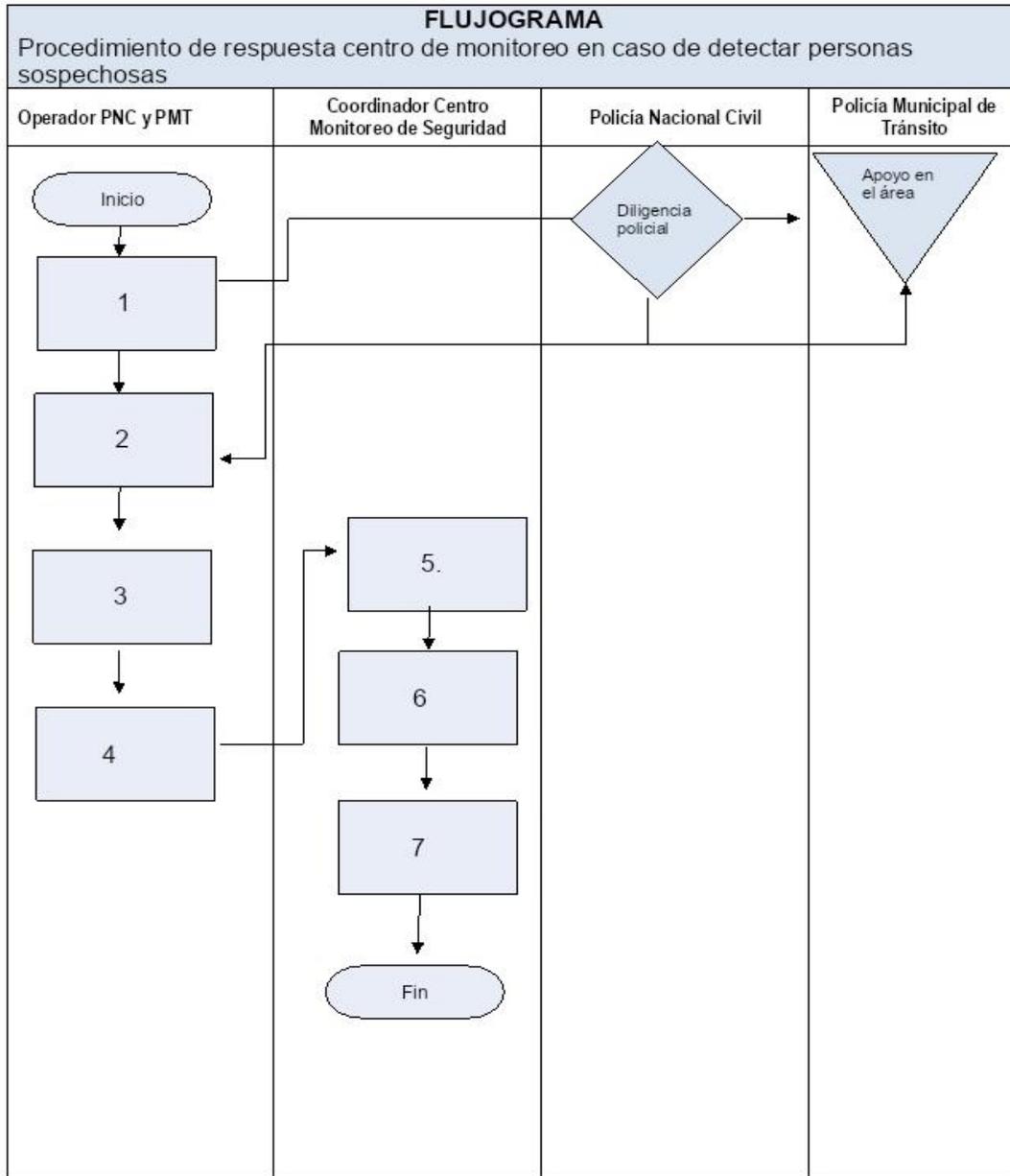
14.	Ve a través de la cámara, que están sustrayendo objetos de alguna propiedad privada o municipal, o a alguna persona ingresando de manera inadecuada a una propiedad (forzando ingresos o saltando hacia dentro). O bien le informan por otra vía de un hecho ya confirmado	Operador PNC, PMT asignado a CM
15.	Tiene a la vista el posible robo, procede a trasladar datos a la patrulla conjunta o patrulla más cercana de: <ul style="list-style-type: none"> • dirección, • situación, • número y características de sospechosos, • vehículo en el que se movilizan (placas, tipo, color y marca). • Rumbo que tomaron. 	Operador PNC, PMT asignado a CM
16.	Informa a jefe o encargado de Centro Monitoreo.	
17.	Monitorea a través de las cámaras afines a la ruta que tomaron. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista.	
18.	Copia datos de video de incidente, y videos relacionados, los entrega al coordinador del CM para su resguardo	
19.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30/11/2017 colisión 4y5z1	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Video Vigilancia.
20.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: El desarrollo integral de los vecinos incluye su bienestar tanto social como físico y es considerado un asunto de interés de instituciones policiales. Consecuentemente, interviene el Centro de Monitoreo.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador CM ✓ Operador de CM ✓ PMT ✓ PNC Patrullaje conjunto ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Libro de informes ✓ Lista telefónica ✓ Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico. ✓ Libro de Novedades ✓ Carpeta de video e imágenes. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>
<p>20.</p>	<p>Ve a través de la cámara que situaciones sospechosas, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas por más de 5 minutos en un lugar observando a los puntos cardinales, sin motivo aparente para estar allí. • Personas aparentando estar leyendo o lustrándose por mucho tiempo. • Personas que aparentan hacer uso de teléfono público. • Vehículo (moto o automóvil), estacionado en lugar permitido o no, por más tiempo del necesario para abordar o descender del mismo (2 min o más). • Vehículo que ha pasado por más de 2 veces por el mismo lugar. • Vehículos no usuales circulando por determinadas áreas. 	<p>Operador PNC, PMT</p>

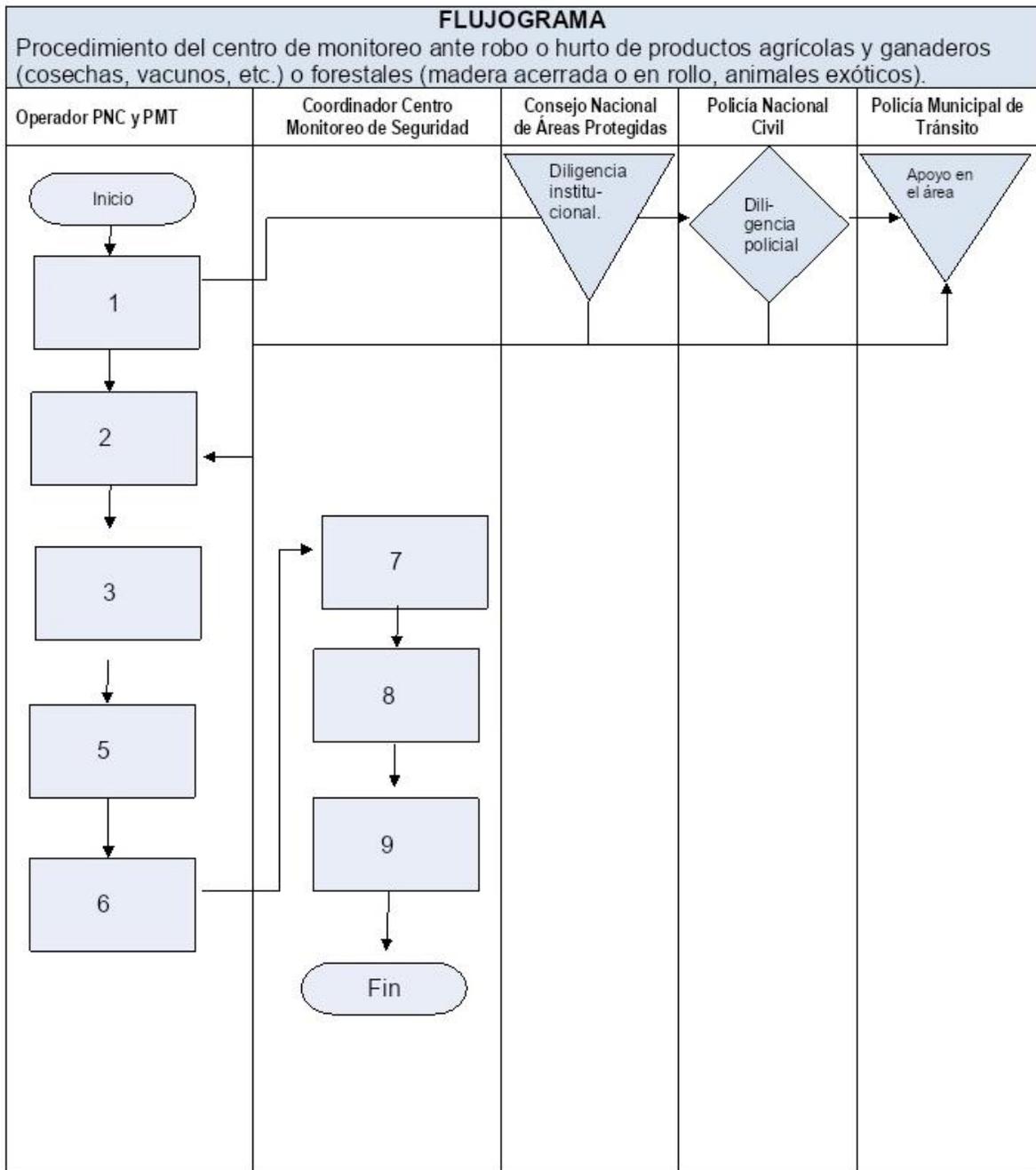


	<ul style="list-style-type: none"> • Vehículos totalmente polarizados estacionados con intermitentes o no, por más de 2 minutos sin descender o ascender ninguna persona. • Vehículos circulando contra la vía innecesariamente. • Vehículo estacionado con puerta semi abierta. • Vehículos con placas tapadas. • Conductores o peatones con gorra o capuchones puestos, aún en contra de condiciones climáticas. • Motociclistas estacionados sin descender de la misma. 	
21.	Informa a las patrullas conjuntas o patrulla de PNC más cercanas sobre: dirección exacta, personas y características, vehículos y su descripción.	Operador/PNC, PMT asignado a CM
22.	Informa a jefe o encargado de turno (PNC, PMT)	
23.	Monitorea a través de las cámaras afines para establecer si hay alguna evidencia de haber sido captados por otras cámaras. Y recibe retro alimentación de patrulla	
24.	Copia video de incidente, y videos relacionados, los archiva en carpeta designada para el efecto.	Coordinador Centro Monitoreo de Video vigilancia
25.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	
26.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



	<p>CENTRO MONITOREO CÁMARAS DE SEGURIDAD</p>	
<p>Fecha: Abril, 2022</p>	<p>Nombre del procedimiento: Procedimiento del centro de monitoreo ante robo o hurto de productos agrícolas y ganaderos (cosechas, vacunos, etc.) o forestales (madera acerrada o en rollo, animales exóticos).</p>	<p>Tiempo: Indefinido</p>
<p>Descripción General: El desarrollo integral de los vecinos incluye su bienestar tanto social físico y económico, por lo tanto, es considerado un asunto de interés social. Un robo y/o hurto de una propiedad afecta el bien patrimonial y comercial de los vecinos. Consecuentemente, interviene el Centro de Monitoreo.</p> <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinador CM ✓ Operador de CM ✓ PMT ✓ PNC Patrullaje conjunto ✓ Vecinos del municipio. ✓ Vecinos del municipio. <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Libro de informes ✓ Lista telefónica ✓ Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico. ✓ Libro de Novedades ✓ Carpeta de video e imágenes. 		
<p>No.</p>	<p>Descripción Secuencial</p>	<p>Responsable</p>
<p>9.</p>	<p>Este procedimiento requiere de una coordinación cercana entre autoridades municipales y autoridades a cargo de bosques y agricultores productores, quienes idealmente deberían mantener informado al CM sobre listado de vehículos que están autorizados para traslado de</p>	<p>Operador Policía Nacional Civil</p>

	dichos bienes (maderas). Una vez se tenga esta información, se puede apoyar el control de una mejor manera.	
10.	Tiene información que ha sido robado o hurtado cualquiera de los productos: <ul style="list-style-type: none"> • Madera • Ganado, caballos, otros. • Café • Verduras, otros. O tiene a la vista personas transportando: <ul style="list-style-type: none"> • Animales exóticos. 	Operador/PNC, PMT asignado a CM
11.	Traslada datos a patrullas conjuntas o patrulla de PNC. <ul style="list-style-type: none"> • dirección, • situación, • vehículo en el que se transporta (placas, tipo, color y marca). • Rumbo que tomaron. 	
12.	Informa a jefe o encargado de turno PNC, PMT.	
13.	Monitorea a través de las cámaras afines. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista.	
14.	Establece alguna pista, retro alimenta la labor policial con los datos que obran	
15.	Copia datos videos relacionados, los entrega al coordinador del CM o al encargado del mismo para su resguardo.	
16.	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30/11/2017 colisión 4y5z1	Coordinador Centro Monitoreo Cámaras de Seguridad.
17.	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	





MUNICIPALIDAD DE POPTÚN

ADMINISTRACIÓN 2020-2024

LA INFRASCrita SECRETARIA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE POPTÚN, DEL DEPARTAMENTO DE PETÉN. CERTIFICA: Que para el efecto tiene a la vista el Libro número cincuenta y tres (53) de Actas de Sesiones Públicas Ordinarias y Extraordinarias que celebra el Honorable Concejo Municipal de Poptún, Número 279-2021 Autorizado por la Contraloría General de Cuentas el diecinueve de noviembre de dos mil veintiuno, con número de Cuentadancia T3-17-12 en el que se encuentra el Acta número treinta y ocho guión dos mil veintidós (38-2022) de sesión Extraordinaria celebrada el día miércoles veinte de abril de dos mil veintidós, cuyo punto resolutivo, SEGUNDO: Que literalmente preceptúa:

SEGUNDO: El Honorable Concejo Municipal entra a conocer el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;" presentado por la Dirección de Recursos Humanos, mediante oficio identificado con el número ciento sesenta y dos guión dos mil veintidós, de fecha dieciocho de marzo de dos mil veintidós, en el cual al analizarlo se establece que el Manual de Procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que la Municipalidad debe seguir para llevar a cabo sus tareas generales y cumplir con sus funciones. En él se recogen de manera detallada y descriptiva aspectos que van desde el orden secuencial de las actividades, hasta la sucesión de labores necesarias para la realización de un trabajo. Este Manual de procedimientos, ayudará en la inducción de personal nuevo, siendo que se describen las actividades de cada puesto, explican la relación con otras áreas asociadas, lo cual permitirá una apropiada coordinación de actividades entre diferentes Direcciones, Coordinaciones y Unidades Municipales. **CONSIDERANDO:** El Código Municipal establece la organización básica de la administración municipal. Así el Alcalde Municipal es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal (artículo 9). Al Concejo Municipal le corresponde, en primer lugar, gobernar y se define como un órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyas competencias aparecen en el artículo 35 del Código Municipal. Posee también la facultad de emitir sus propios reglamentos internos u ordenanzas, relacionados a la organización y funcionamiento de sus oficinas, y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal, (artículo 34 Código Municipal). Adicionalmente a lo anterior, el Código Municipal establece la figura de funcionarios municipales y sus respectivas atribuciones. Sin embargo, con los nuevos requerimientos para la modernización de las municipalidades, el Código Municipal plantea la incorporación de nuevas unidades organizativas en los niveles directivos, técnicos y administrativos (ver artículos del 83 al 98). Por lo anteriormente analizado es procedente que el **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;** sea aprobado para su aplicación en esta Municipalidad, con vigencia a partir de la presente fecha. Por lo que el Concejo Municipal entra a conocer y discutir para su aprobación, luego de deliberar y analizar en base a los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala, y los artículos 3, 9, 33, 34, 35 inciso i y j, k, 42, 83 al 98 del Código Municipal Decreto 12-2002 y sus reformas, por Unanimidad **ACUERDA: I)** Aprobar y autorizar el funcionamiento de el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;" el cual tendrá legal vigencia a partir de la presente fecha; **II)** Se ordena que el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, DE LA MUNICIPALIDAD DE POPTUN DEL DEPARTAMENTO DE PETEN;" se aplique al funcionamiento de la Municipalidad de Poptún departamento de Petén; **III)** Transcribese y notifiqúese para efectos consiguientes. Fs.) Ilegible Vicente Alfredo Gil Castillo, Alcalde Municipal; ilegible síndicos Municipales I y II, Juan Humberto Orrego Llamas, Gerber Ivan Guerra Díaz; ilegible de los concejales del primero al quinto, Mirna Carolina Pérez Cordero de Velásquez, Marilyn Clarisol Mendoza Torres, Rony Alberto Martínez Milian, Eduardo Antonio Reyes León, Octavio Lone Guerra; ilegible Hilda Solís Aceituno, Secretaria municipal. Y, para remitir a donde corresponde se extiende la presente en Poptún, departamento de Petén, el día veinte de abril de dos mil veintidós.

Licda. Hilda Solís Aceituno.
Secretaria Municipal.



Dr. Vicente Alfredo Gil Castillo
Alcalde Municipal.

