

completo



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Dirección de Guardia Ciudadana.



GOBIERNO MUNICIPAL
CUAUTLANCINGO 2021-2024

Manual de Procedimientos
Dirección de Guardia
Ciudadana

Clave: CU.CM/MP.049/GUCI

Año de elaboración: 2021

Manual de Procedimientos

Dirección de Guardia Ciudadana

Clave: CU.CM/MP.049/GUCI

AUTORIZACIONES

Elaboró:



Elizabeth Tamani Flores
ETF
GOBIERNO MUNICIPAL
Titular de la Dirección de
Guardia Ciudadana

Validó:



Mariano Agustín Astorga Sánchez
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD PÚBLICA,
VIALIDAD Y
Titular de la Secretaría de
Seguridad Pública
CUAUTLANCINGO,
PUEBLA,
2021-2024

Autorizó:



Eva Sánchez Mendieta
ESM
MUNICIPAL
Titular de Contraloría Municipal
CUAUTLANCINGO
PUEBLA
2021 - 2024



	Índice	Página
I.	Introducción.	3
II.	Objetivo.	3
III.	Marco Jurídico.	3
IV.	Descripción de los procedimientos en general. 1. Resguardo de los bienes inmuebles propiedades del municipio de Cuautlancingo. 2. Apoyo a los eventos de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento. 3. Atender a la ciudadanía brindándoles asesoría a sus peticiones.	4
V.	Descripción de los procedimientos en particular.	4
1.	Ficha del procedimiento del resguardo de los bienes inmuebles propiedades del municipio de Cuautlancingo.	5
1.1	Diagramas de flujo del procedimiento del resguardo de los bienes inmuebles propiedades del municipio de Cuautlancingo.	6
2.	Ficha del procedimiento de apoyo a los eventos de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.	7
2.1	Diagramas de flujo del procedimiento de apoyo a los eventos de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.	8
3.	Ficha de los procedimientos de atención a la ciudadanía brindándoles asesoría a sus peticiones.	9
3.1	Diagrama de flujo del procedimiento de atención a la ciudadanía brindándoles asesoría a sus peticiones.	10
VI.	Glosario de términos.	11

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EL MUNICIPIO ANCIENNO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

I. INTRODUCCIÓN

La Guardia Ciudadana tiene como responsabilidad salvaguardar los bienes inmuebles propiedades del municipio y de la sociedad que recurre a su auxilio. Por ello la Guardia Ciudadana está comprometida para mantener el orden y la seguridad, procurando el respeto, la cooperación mutua y la solidaridad social para el desarrollo de su comunidad.

Por otra parte, se lleva a cabo la descripción de cada procedimiento en este manual, de tal manera que se logren y se realicen las actividades planeadas de la mejor manera posible y siempre brindando un excelente servicio a la comunidad.

A continuación, se muestran los procedimientos de la Dirección de Guardia Ciudadana tomando en cuenta las funciones y procesos internos de la dirección, el personal del departamento estará debidamente informado sobre los procedimientos a seguir, en las actividades que se requieran para mantener un buen funcionamiento y dar continuidad al trabajo que se desarrolle.

II. OBJETIVO

Que los bienes inmuebles propiedades del municipio cuenten con mayor seguridad, buscando mitigar las amenazas de violencia en las propiedades que se resguardan, Ser una dirección profesional, con vocación de servicio y con resultados palpables, cercanos a la gente, así como también mantener la paz, la tranquilidad y el orden público protegiendo y fortaleciendo a la comunidad, siempre buscando satisfacer las demandas, expectativas y necesidades de sus ciudadanos.

Coordinarse con otras instancias para el buen desempeño de sus funciones y trabajar de manera conjunta con todas y cada una de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo para así lograr excelentes resultados.

III. MARCO JURÍDICO

1. Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.

 GOBIERNO MUNICIPAL CUAUTLANCINGO 2021-2024	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

3. Municipal

- Ley Orgánica Municipal.
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Cuautlancingo.
- Bando de Policía y Gobierno para el municipio de Cuautlancingo.

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EN GENERAL

1. Resguardo de los bienes inmuebles propiedades del municipio de Cuautlancingo.
2. Apoyo a los eventos de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.
3. Atender a la ciudadanía brindándoles asesoría a sus peticiones.

 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

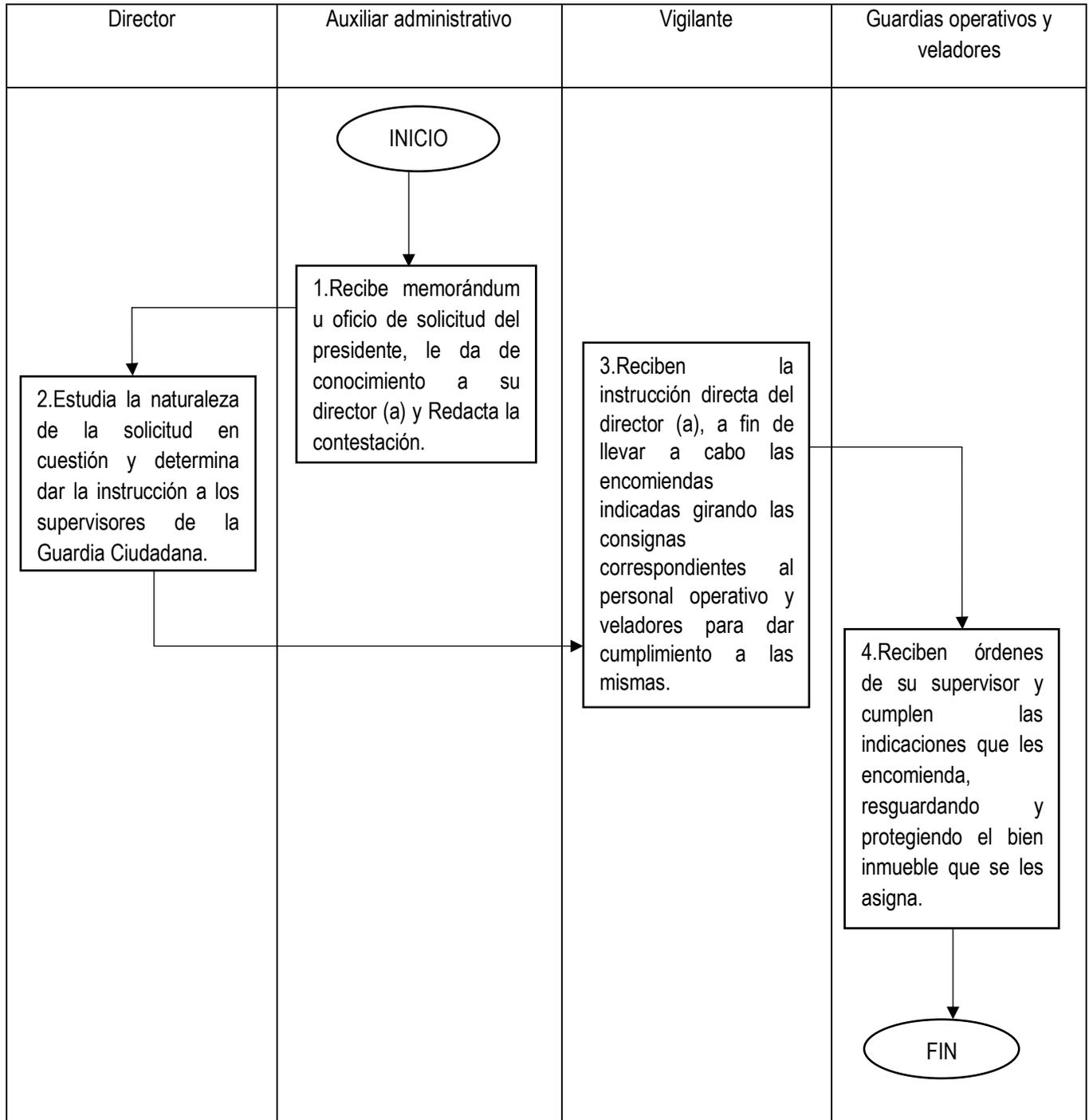
V. FICHA DEL PROCEDIMIENTOS EN PARTICULAR.

1. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL RESGUARDO DE LOS BIENES INMUEBLES PROPIEDADES DEL MUNICIPIO DE CUAUTLANCINGO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Resguardo de los bienes inmuebles propiedades del Municipio de Cuautlancingo.			
Objetivo:	Los inmuebles propiedad del Municipio cuentan con mayor seguridad supervisando a cada turno de la Guardia Ciudadana que estén ejerciendo de manera correcta sus funciones.			
Fundamento legal:	Federal, Estatal y Municipal.			
Políticas de Operación:	Como Guardias Ciudadanos se brinda el apoyo a los eventos que se requieren y a los departamentos que lo solicitan.			
Tiempo promedio de gestión:	Como se requiera.			
Descripción del procedimiento:	Proporcionar vigilancia a los bienes muebles e inmuebles propiedades del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar administrativo	1	Recibe memorándum u oficio de solicitud del presidente, le da de conocimiento a su director (a) y Redacta la contestación.	No aplica	No aplica
Director (a)	2	Estudia la naturaleza de la solicitud en cuestión y determina dar la instrucción a los supervisores de la Guardia Ciudadana.	No aplica	No aplica
Vigilante	3	Reciben la instrucción directa del director (a), a fin de llevar a cabo las encomiendas indicadas girando las consignas correspondientes al personal operativo y veladores para dar cumplimiento a las mismas.	No aplica	No aplica
Guardias operativos y Veladores	4	Reciben órdenes de su supervisor y cumplen las indicaciones que les encomienda, resguardando y protegiendo el bien inmueble que se les asigna.	No aplica	No aplica
FIN				



1.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DEL RESGUARDO DE LOS BIENES INMUEBLES PROPIEDADES DEL MUNICIPIO DE CAUTLANCINGO.

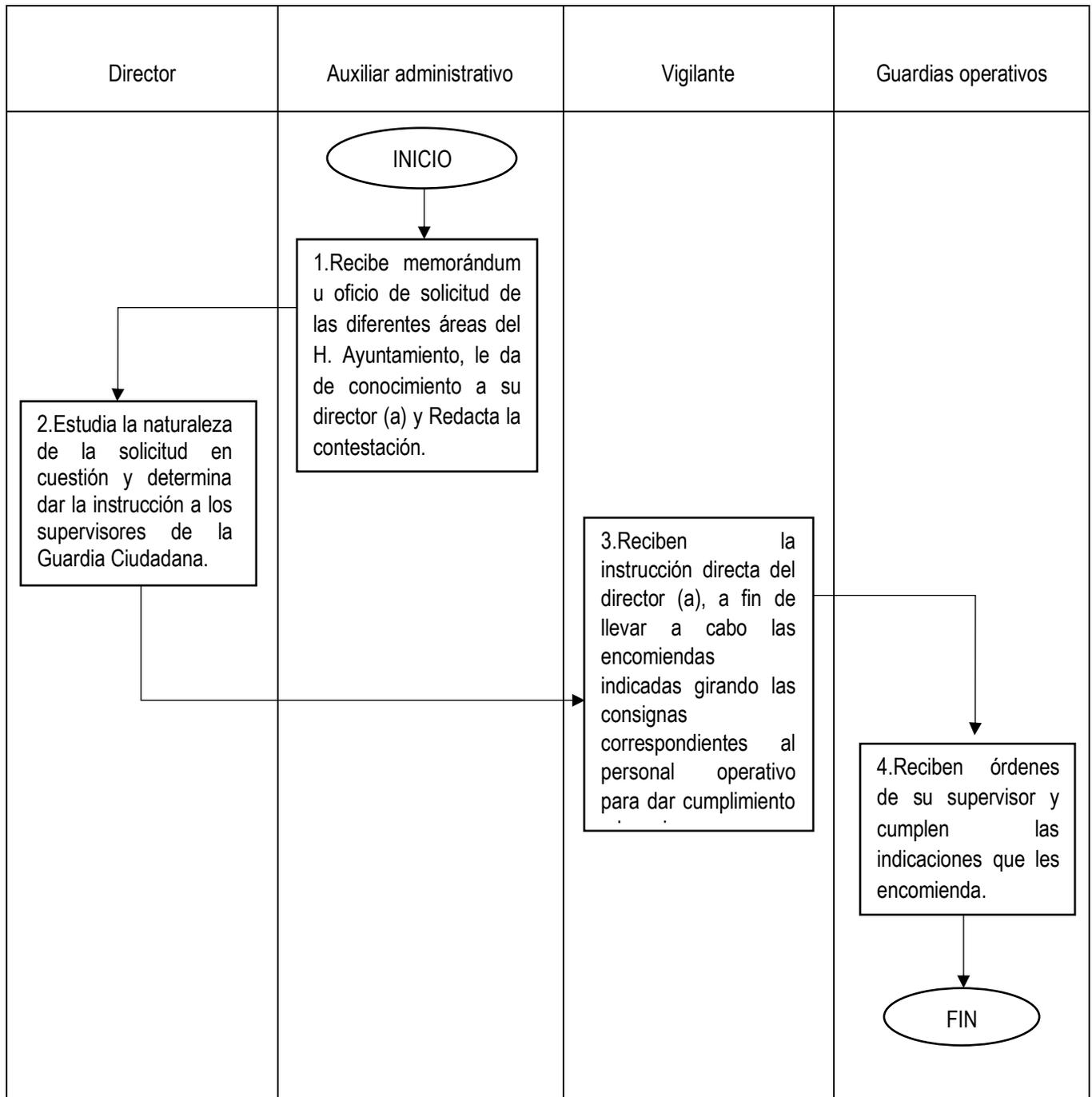


 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

2. FICHA DE PROCEDIMIENTO DE APOYO A LOS EVENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL H. AYUNTAMIENTO.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Apoyo a los eventos de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento.			
Objetivo:	Trabajar de manera conjunta con las áreas del H. Ayuntamiento de Cuautlancingo que requieran de apoyo con elementos de la Guardia Ciudadana para así lograr excelentes resultados.			
Fundamento legal:	Estatal y Municipal			
Políticas de Operación:	Se brinda el apoyo de acuerdo a lo que solicitan las áreas, tanto en número de personal como el lugar y horario que los requieran			
Tiempo promedio de gestión:	Como se requiera			
Descripción del procedimiento:	<p>Apoyar a las diferentes áreas cuando realizan actos públicos y sociales salvaguardando en todo momento la integridad física de los asistentes.</p> <p>Brindar apoyo en la medida de lo posible a las áreas de Protección Civil y Bomberos en desastres naturales, siempre y cuando el ordenamiento jurídico así lo permita.</p>			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Auxiliar administrativo	1	Recibe memorándum u oficio de solicitud de las diferentes áreas del H. Ayuntamiento, da conocimiento al director (a) y Redacta la contestación.	No aplica	No aplica
Directora	2	Estudia la naturaleza de la solicitud en cuestión y determina dar la instrucción a los supervisores de la Guardia Ciudadana.	No aplica	No aplica
Vigilante	3	Reciben la instrucción directa del director (a), a fin de llevar a cabo las encomiendas indicadas girando las consignas correspondientes al personal operativo para dar cumplimiento a las mismas.	No aplica	No aplica
Guardias operativos	4	Reciben órdenes de su supervisor y cumplen las indicaciones que les encomienda.	No aplica	No aplica
FIN				

2.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE APOYO A LOS EVENTOS DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL H. AYUNTAMIENTO.

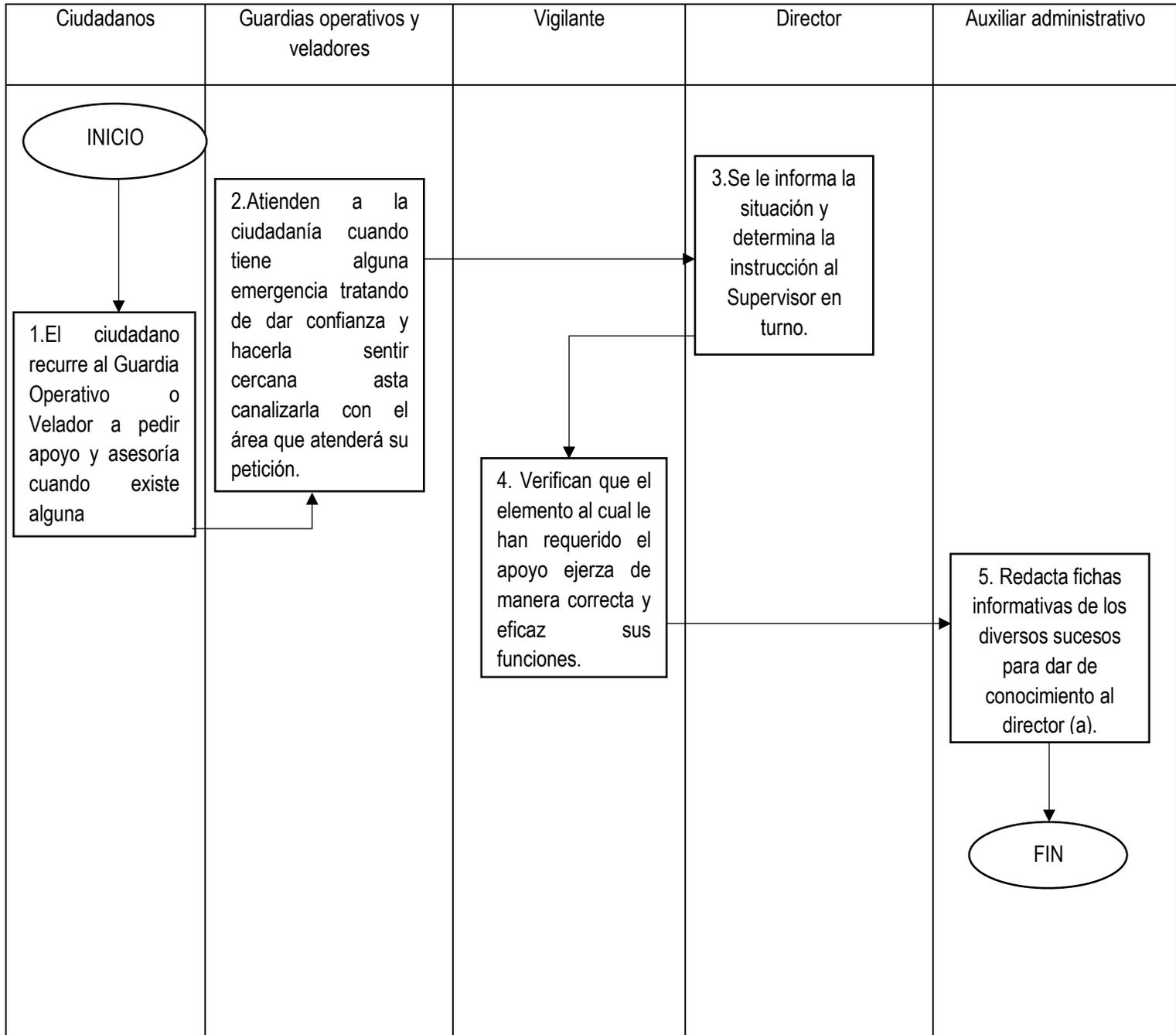


 GOBIERNO MUNICIPAL <small>CUAUTLANCINGO 2021-2024</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

3. FICHA DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER A LA CIUDADANÍA BRINDÁNDOLES ASESORÍA A SUS PETICIONES.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO				
Nombre del Procedimiento:	Atender a la ciudadanía brindándoles asesoría a sus peticiones.			
Objetivo:	Mantener la paz, la tranquilidad y el orden público protegiendo y fortaleciendo a la comunidad, siempre buscando satisfacer las demandas, expectativas y necesidades de sus ciudadanos.			
Fundamento legal:	Bando de Policía y Gobierno para el municipio de Cuautlancingo. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.			
Políticas de Operación:	Como Guardias Ciudadanos se brinda el apoyo a la ciudadanía cuando lo requiere.			
Tiempo promedio de gestión:	Desde que llega el ciudadano a pedir el apoyo hasta que se canaliza con el área correspondiente.			
Descripción del procedimiento:	Dar informes a la ciudadanía de cualquier dependencia o cualquier edificio público para su pronta localización. Proporcionar a la ciudadanía la información correspondiente al tema de seguridad pública y en su caso canalizar al usuario al área correspondiente de las dependencias públicas. Apoyar a la ciudadanía en la realización de actos públicos y sociales salvaguardando en todo momento la integridad física de los asistentes.			
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Ciudadano	1	El ciudadano recurre al Guardia Operativo o Velador a pedir apoyo y asesoría cuando existe alguna emergencia.	No aplica	No aplica
Guardias operativos y/o veladores	2	Atienden a la ciudadanía cuando tiene alguna emergencia tratando de dar confianza y hacerla sentir cercana asta canalizarla con el área que atenderá su petición.	No aplica	No aplica
Director (a)	3	Se le informa la situación y determina la instrucción al Supervisor en turno.	No aplica	No aplica
Supervisores	4	Verifican que el elemento al cual le han requerido el apoyo ejerza de manera correcta y eficaz sus funciones.	No aplica	No aplica
Auxiliar Administrativo	5	Redacta fichas informativas de los diversos sucesos para dar de conocimiento al director (a).	No aplica	No aplica

3.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA BRINDÁNDOLES ASESORÍA A SUS PETICIONES.



 GOBIERNO MUNICIPAL <small>EL MUNICIPIO AVANZADO 2025-2030</small>	Manual de Procedimientos Dirección de Guardia Ciudadana	Clave: CU.CM/MP.049/GUCI
		Año de elaboración: 2021

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

GLOSARIO DE TÉRMINOS	
Vigilante.	Persona responsable de monitorear y regular al personal en el desempeño de las funciones delegadas.
Guardia Ciudadano	Ggarantizar la atención permanente a los ciudadanos ofreciendo respuesta inmediata a sus necesidades.