



Municipalidad de GUASTATOYA

info@municipalidadguastatoya.com

www.municipalidadguastatoya.com

Telefax: 7945-1594

Teléfonos: 7945-0031, 7945-1602, 7945-1603



LA INFRASCRITA SECRETARIA MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DE GUASTATOYA, DEL MUNICIPIO DE GUASTATOYA, DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO

CERTIFICA

Que para su cumplimiento y efectos consiguientes se transcribe la **AUTENTICA** del punto **SEXTO**, del acta número **62-2019**, de fecha **NUEVE DE AGOSTO DE DOS MIL DIECINUEVE**, del libro de sesiones ordinarias, número **2852**, autorizado por la Contraloría General de Cuentas la que copiado en lo conducente establece:

SEXTO: Se tiene a la vista la Opinión Jurídica presentada por el Asesor Jurídico Abogado **CLAUDIO PAHOLO ALAREZ MORALES**, referente a la aprobación del Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo. **CONSIDERANDO:** Que el artículo 34 del Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, establece "El Concejo Municipal emitirá su propio reglamento interno de organización y funcionamiento, los reglamentos y ordenanzas para la organización y funcionamiento de sus oficinas, así como el reglamento de personal, reglamento de viáticos y demás disposiciones que garanticen la buena marcha de la administración municipal. Y el artículo 35 inciso i del mismo cuerpo legal que establece: Atribuciones generales del Concejo Municipal. Son atribuciones del Concejo Municipal: i) La emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales. **POR TANTO:** El Honorable Concejo Municipal, con base en lo considerado, por unanimidad de votos **ACUERDA: I) APROBAR el MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MONITOREO**, el cual queda de la manera siguientes para su aplicación:

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es producto de la filosofía de control interno que la municipalidad de Guastatoya tiene dentro de su misión y visión institucional, así como de los estándares y/o valores de la corporación, es un instrumento administrativo que apoya el que hacer institucional y se considera como documento primordial para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo, así como para consulta en el desarrollo cotidiano de actividades.

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; es producto de un análisis previo, así como de un proceso participativo de integración de criterios de los actores principales en este tema mediante talleres efectuados.

En Guatemala, no existe hasta este momento una ley que regule lo relacionado a centros de monitoreo y cámaras de video vigilancia, sin embargo, los centros de monitoreo que existen hasta este momento, nacen como una iniciativa enfocada a fortalecer todos los esfuerzos municipales locales para detectar a priori posibles situaciones de riesgo (aglomeraciones de vehículos, concentraciones masivas de personas, condiciones inseguras de tránsito, etc.), en general para proteger la vida y los bienes de las personas, y brindar espacios más seguros en general.

Respaldados en la Constitución Política de Guatemala, que dentro de sus fines considera la vida, la libertad y la seguridad de las personas como fines del Estado, teniendo a la persona como sujeto y fin del orden social.

Dado el énfasis que esta iniciativa ha tomado, se hace necesario plasmar los procedimientos que su funcionamiento requiere, por lo que se presenta en forma ordenada y en continuación cíclica, las actividades que se realizan desde el inicio de un incidente hasta su finalización o cierre. No son procedimientos aislados ya que el nivel de efectividad en esta labor depende en gran medida de la participación de las unidades policiales y bomberiles de respuesta, lo que explica por qué estas instituciones tienen parte y se nombran dentro de estos procedimientos.

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, jefe de la Policía Municipal de Tránsito, encargados de patrullaje conjunto y Oficiales encargados de la Supervisión de Patrullaje Motorizado y de patrullaje en conjunto, Policías Municipales de Tránsito, Bomberos Voluntarios, Ejército, Ministerio Público, COMRED y CONRED y otras instituciones que puedan sumarse.

Este manual está orientado a evitar la duplicidad de funciones de los actores, y guardar coherencia con la normatividad que regula el funcionamiento de los participantes tanto de la Municipalidad, así como de los actores de instituciones amigas como es PNC, Bomberos y otras instituciones de respuesta.

Desde esa visión, se elabora el presente manual, el cual debe ser revisado y actualizado como mínimo una vez al año, siendo el responsable de esta revisión el director de PMT y Patrullaje Motorizado, y el alcalde el responsable de la autorización a las actualizaciones.

OBJETIVOS:

1.1 General

Integrar y plasmar en un documento, los 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, una debida observación de las normas legales y el cumplimiento de las funciones uniformemente.

1.2 Específicos.

- ✓ Unificar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo del personal que integra el centro de monitoreo, estandarizando los procedimientos de coordinación y comunicación.
- ✓ Determinar en forma sencilla las responsabilidades del operador de cámaras.
- ✓ Facilitar las labores de control, evaluación y seguimiento de hechos reportados al centro de monitoreo o detectados por medio del monitoreo de cámaras.
- ✓ 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.
- ✓ Facilitar la coordinación del trabajo de la institución municipal con las instituciones participantes afines.
- ✓ Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los procedimientos del centro de monitoreo.
- ✓ 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.

Base Legal:

- ✓ 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 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 Municipal (Decreto No. 22-2010).
- ✓ Reglamentos Internos y Ordenanzas Municipales.
- ✓ Otras....

Políticas y lineamientos

- ✓ El centro de monitoreo, es un espacio en donde se genera y se almacena información pública (videos e imágenes) de los espacios monitoreados en el municipio, por lo tanto, es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores, mantener **el control de ingreso de personas ajenas** a este sitio; pudiendo ingresar, únicamente personal autorizado por la máxima autoridad, con un propósito justificable. Lo cual se deben anotar en el libro de visitas o novedades.
- ✓ Los colaboradores del centro de monitoreo (encargado) debe indicar a visitantes autorizados que no pueden tomar fotografías en ese espacio, especialmente, **se debe impedir que en las imágenes se noten rostros** o nombres de los operadores.
- ✓ Todos los integrantes del Centro de Monitoreo deben mantener un comportamiento ético tanto dentro como fuera de su entorno de trabajo, apegados a las normas de uso y manejo de acceso a la información pública, ya que la información (videos e imágenes, así como llamadas), debe tratarse con absoluta discreción, siguiendo el proceso que establezcan las autoridades municipales con respecto a los requerimientos de información de esta índole.
- ✓ Ningún colaborador del centro de monitoreo está facultado por iniciativa personal, para acceder a los dispositivos del centro de monitoreo, sin la instrucción o requerimiento por escrito, y obtener grabaciones originales ni copias de ningún archivo que obre, ni para beneficio personal, ni para facilitarlo a otras personas.
- ✓ Los operadores de monitoreo deberán someterse a capacitaciones periódicas en temas de monitoreo y video vigilancia, para fortalecer su desempeño y efectividad.
- ✓ Los integrantes del Centro de Monitoreo deberán estar capacitados para atender las llamadas de emergencias, debiendo ser capaces de sostener una conversación breve y respetuosa, con el fin de obtener la mayor información posible, para el éxito de la coordinación.
- ✓ Los integrantes del centro de monitoreo, durante su turno, deben mantenerse alejados de cualquier distractor que afecte su atención, entendiéndose (teléfono celular personal, aurífonos, juegos u otros programas en la computadora), a menos que sea una llamada de emergencia, debiendo informar a su jefe inmediato superior antes de realizar o recibir la llamada.
- ✓ Las computadoras de uso del centro de monitoreo, deben quedar bloqueadas a quemadoras, USB y lectoras de cualquier dispositivo, para prevenir cualquier distractor y uso de esos dispositivos mientras laboran.
- ✓ En caso de ocurrir una falla técnica (desconexión de una cámara por más de 5 minutos) el operador(a) de monitoreo deberá reportarlo inmediatamente al encargado de turno y anotarlo en el Libro de novedades, para que el técnico sea quien intervenga para reparar o reconfigurar los equipos. De ninguna manera intervendrá personal que no tiene la capacidad ni la autorización.

- ✓ En caso de visualizar cualquier daño total o parcial a cualquier equipo del centro de monitoreo y/o a la red de cámaras, el operador(a) de monitoreo deberá informar inmediatamente al encargado de turno o encargado del centro de monitoreo para el seguimiento necesario.
- ✓ En el caso de visualizar alguna unidad de Bomberos o de PNC que se dirigen de un lugar a otro con señales visibles o audibles de emergencia, el operador(a) de monitoreo deberá indagar con la unidad correspondiente para apoyar cualquier situación.
- ✓ El Encargado de Turno deberá reportar cualquier falla técnica, daño parcial o total de las cámaras a Soporte Técnico de (la empresa responsable y/o unidad municipal que da asistencia) para su revisión y reparación en caso necesario.
- ✓ Todos los colaboradores del centro de monitoreo, (operador, encargado de turno), están obligados a llevar actualizado el control cronológico en el libro de novedades y la documentación que la jefatura establezca como obligatoria.
- ✓ Otras asignaciones de carácter general, que puedan incluirse de acuerdo a las necesidades y características de los municipios.

PROCEDIMIENTOS

Respuesta del operador (a) de monitoreo ante un hecho de violencia, (ataque armado, ataque físico) observado mediante la labor de monitoreo de cámaras.

Justificación: La violencia que suma víctimas a cada momento, plantea la necesidad de prevenirla, 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.

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las acciones que ameritará adoptar el operador de cámaras, para gestionar la respuesta y minimizar el tiempo de la misma ante dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI Alfabeto Fonético Internacional.
- ✓ IOT Instructivo operativo de Transmisiones.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Patrullas Policiales (Conjuntas)
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

Controles del Procedimiento:

- ✓ 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).

Anexos:

- ✓ Directorio telefónico (municipal e institucional)

No.	Nombre y apellidos	Institución	Cargo	Teléfono
01.	Wilson Archila Cervantes	PMT	Director	30021879
02.	Cesar Augusto Chavez	PMT	Operador	54312214
03.	Concepción Arceli Marroquin	PMT	Operador	59880571
04.	Keily Odilia Cante	PMT	Operador	51376939
05.	Secretaria	Muni	secretaria	79451603

	PROCEDIMIENTO		Fecha:
			Elaborado por:
			Versión:
1. Respuesta del operador (a) de monitoreo ante un hecho de violencia, observado mediante la labor de monitoreo de cámaras			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación de hecho violento (indicar tipo de agresión)	Video/imagen
2			Libreta personal de apuntes
3		Datos generales de primera mano: hora, dirección (calle y avenida), características, detalles de agresor (como viste, colores), vehículos involucrados características, detalles, placas y rumbo.	Directorio telefónico.
4	Encargado de turno. En caso no existir, lo hará el operador de Cámaras	Traslada datos concretos a: PNC, (patrullas conjuntas), PMT.	Libreta personal de apuntes
5	Operador	Personas heridas: Bomberos	
6	Operador	Personas Fallecidas: Ministerio Público.	
7		Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	
8	Operador/PNC asignado a CM	Seguimiento por medio de las cámaras afines al lugar de los hechos para verificar el a que rumbo se dirige personas o vehículos, y retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	Registro de solvencias
9			
10	Operador/PNC asignado a CM	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos y viceversa.	
11	PMT operador	Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC)	Carpeta de video e imagen en escritorio
12			Libro de novedades
13	PNC asignado a CM	Solicita solvencia de personas.	
	Operador	Verifica mediante la cámara o cámaras afines, si existe movimiento de personas o vehículos sospechosos relacionados con el hecho.	



Municipalidad de GUASTATOYA

info@muniguastatoya.com

www.muniguastatoya.com

Telefax: 7945-1594

Teléfonos: 7945-0031, 7945-1602, 7945-1603



		Copia video de incidente, y videos relacionados captados por otras cámaras. Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019 balacera 4y5z1 Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	
--	--	---	--

2. Procedimiento de respuesta escalonado del operador (a) de monitoreo ante un hecho de tránsito

Justificación: 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.

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las acciones que ameritará adoptar el operador de cámaras, para gestionar la respuesta y minimizar el tiempo de la misma ante dicha emergencia.

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para minimizar el tiempo de respuesta ante dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional).
- ✓ IOT (Instructivo operativo de transmisiones).
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433).

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Patrulla de policía conjunta
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ PMT
- ✓ PNC
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento)
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones.

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones.
- ✓ Directorio telefónico
- ✓ IOT (Instructivo operativo de transmisiones).

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.	Edición: _____
		Página: _____ de _____
	PROCEDIMIENTO	Fecha: _____
		Elaborado por: _____
		Versión: _____
3. Procedimiento de respuesta escalonada del operador (a) de monitoreo ante un incidente de tránsito		
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación de hecho de tránsito (colisión contra estructuras, contra otro vehículo, multiple, salida, vuelco, otros)	Video/imagen
2			
3			Libreta personal de apuntes
4		Datos generales concretos para trasladar a quien corresponda: hora, dirección (calle y avenida), vehículos involucrados (tipo, color, placas si se tiene), rumbo y personas.	Directorio telefónico.
5	Operador/PNC asignado a CM	Daños materiales: coordina con PMT/PNC	Libreta personal de apuntes
6		Personas heridas: Bomberos	Videos/Imágenes
7		Personas Fallecidas: Ministerio Público.	
8		Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Registro de solvencias
9	Operador/PNC asignado a CM	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.	Libreta personal de apuntes
10			Carpeta de video e imagen en escritorio
		Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	Libro de novedades
		Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
	Operador	Copia video de incidente, y videos relacionados.	
		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019 accidente de tránsito.	

		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	
--	--	---	--

4. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un robo de vehículo

Justificación: 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.

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para minimizar el tiempo de respuesta ante dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT (Claves internas de operación)
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433)

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ PMT
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento)
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones (escaneado)
- ✓ Directorio telefónico (fotografía)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.	Edición: _____
	PROCEDIMIENTO	Página: _____ de _____
		Fecha: _____
		Elaborado por: _____
		Versión: _____
5. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante robo de vehículo		
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia
Descripción de Actividades		

Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación del robo, forcejeo, encañonamiento, vehículos se le atraviesan a otro, etc.	Video/imagen
2			Libreta personal de apuntes
3		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.	Directorio telefónico.
4	Operador/PNC asignado a CM	Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Libreta personal de apuntes
5		Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Videos/Imágenes
6	Operador	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.	Libreta personal de apuntes
7			Registro de solvencias
8			
9			Carpeta de video e imagen en escritorio
10	Operador/PNC asignado a CM	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	Libro de novedades
		Si los delincuentes son aprehendidos, Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	
		Si no son aprehendidos obviar paso 7, y continuar procedimiento.	
		Copia video de incidente, y videos relacionados.	
	Operador	Archiva en carpeta de escritorio, por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019. Robo de vehículo.	
		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	



Municipalidad de GUASTATOYA

info@muniguastatoya.com

www.muniguastatoya.com

Telefax: 7945-1594

Teléfonos: 7945-0031, 7945-1602, 7945-1603



6. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un robo de pertenencias.

Justificación: 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.

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para minimizar el tiempo de respuesta ante dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT (Claves internas de operación)
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433)

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Patrullas policiales conjuntas PNC/PMT/PM
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios (cuando aplique en el procedimiento)
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones (escaneado)
- ✓ Directorio telefónico (fotografía)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.	Edición: _____ Página: _____ de _____	
	PROCEDIMIENTO	Fecha: _____	
		Elaborado por: _____	
		Versión: _____	
7. Procedimiento de respuesta escalonada del operador (a) del monitoreo ante un robo de pertenencias			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación mediante la cámara de forcejeo, amenaza con arma blanca o de fuego	Video/imagen
2			Libreta personal de apuntes
3		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.	Directorio telefónico.
4		Personas heridas: Bomberos, y Patrulla de PNC.	Libreta personal de apuntes

5		Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Videos/Imágenes
6	Operador/PNC asignado a CM	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	
7			Registro de solvencias
8		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.	Libreta personal de apuntes
9			
10	Operador/PNC asignado a CM	Retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	Carpeta de video e imagen en escritorio
			Libro de novedades
	Operador/PNC asignado a CM	Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	
	Operador	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos. Copia video de incidente, y videos relacionados.	
		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019. Robo de pertenencias a.	
		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	

8. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un incendio.

Glosario:

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Código Municipal (Decreto Número 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para minimizar el tiempo de respuesta ante dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional).
- ✓ IOT (Instructivo Operativo de Transmisiones).



Municipalidad de GUASTATOYA

info@muniguastatoya.com

www.muniguastatoya.com

Telefax: 7945-1594

Teléfonos: 7945-0031, 7945-1602, 7945-1603



- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433).

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ PMT
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Encargado de la Dirección de Aguas
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento).

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones (escaneado)
- ✓ Directorio telefónico (fotografía)
- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya	Edición: _____ Página: _____ de _____	
	PROCEDIMIENTO	Fecha: _____	
		Elaborado por: _____ Versión: _____	
9. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un incendio			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación mediante la cámara de evidencia de fuego, o aviso por medio telefónico o radial	Video/imagen
2		Datos generales concretos para trasladar a bomberos:	Libreta personal de apuntes
3		hora, dirección (calle y avenida), es espacio privado, (en vivienda) o espacio público, (vehículo)	Directorio telefónico.
4		Personas involucradas afectadas físicamente: Bomberos	Libreta personal de apuntes
5		Personas Fallecidas por quemaduras: se coordina Ministerio Público.	
6	Operador	Patrullas policiales para mantener el área de riesgo aislada y retroalimentación de información	Carpeta de video e imagen en escritorio
7		Informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada	Libro de novedades

8		Solicita a unidad policial le retroalimiente de datos de personas y vehículos. Copia video de incidente, y videos relacionados. Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019. Incendio. Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.
---	--	--	--

10. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un desastre natural

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Código Municipal (Decreto Número 22-2010)
- ✓ Ley del Desarrollo Social (Decreto No. 42-2001)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para minimizar el tiempo de reacción y brindar los recursos necesarios para paliar dicha emergencia.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT (Instructivo operativo de transmisiones)
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433)

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios
- ✓ Bomberos Unidos sin Fronteras
- ✓ CONRED
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones (escaneado)
- ✓ Directorio telefónico (fotografía)
- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT (Instructivo operativo de transmisiones).

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.		Edición: _____
	PROCEDIMIENTO		Página: _____ de _____
			Fecha: _____
			Elaborado por: _____
Versión: _____			
11. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un desastre natural			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación mediante la cámara, de evidencia de inundación, deslave, soterramiento, material volcánico, sismo u otro, o aviso por medio telefónico o radial.	Video/imagen
2		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.	Libreta personal de apuntes
3		Datos generales concretos para trasladar a bomberos: hora, dirección (calle y avenida), es espacio privado o público, tipo de daños (materiales o físicos)	Directorio telefónico.
4		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).	Libreta personal de apuntes
5			
6			
7		Eventualidad se normaliza, sigue a paso 7 en adelante.	
8		Eventualidad se complica y amerita coordinación mayor informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada.	Carpeta de video e imagen en escritorio
9	Coordina con el enlace municipal para que de acuerdo al nivel de la necesidad se active: cocodes, conred, comred, y queda pendiente de cualquier coordinación.	Libro de novedades	
	Encargado de Monitoreo o director de PMT	Copia video de incidente, y videos relacionados.	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019. Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	
--	--	---	--

12. Procedimiento de respuesta del operador del operador (a) de monitoreo ante el posible consumo o distribución de drogas.

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley contra la Narcoactividad (Decreto No. 48-92)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento.

Normas:

- ✓ AFI (Alfabeto Fonético Internacional)
- ✓ IOT Instructivo operativo de transmisiones.
- ✓ Ley de Radiocomunicaciones (Decreto - Ley No. 433)

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ Encargado de Turno

Controles del Procedimiento:

- ✓ Archivo General
- ✓ Libro de Novedades
- ✓ Formulario de Coordinaciones.

Anexos:

- ✓ Formulario de Coordinaciones (escaneado)
- ✓ Directorio telefónico (fotografía)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de	Edición: _____
	PROCEDIMIENTO	Página: de
		Fecha:
		Elaborado por:
		Versión:
13. Procedimiento de respuesta del operador del operador (a) de monitoreo ante el posible consumo o distribución de drogas		
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia

Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	Identificación mediante la cámara, de evidencia de personas intercambiando u ofreciendo algún tipo de mercancía no visible precisamente, en espacios públicos.	Video/imagen
2			
3		Si es frente a cámara tipo ptz, procederá a realizar acercamientos con el zoom, hasta establecer que efectivamente hay un intercambio sospechoso.	Directorio telefónico/Libreta personal de apuntes
4		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.	Carpeta de video e imagen en escritorio
5			Libreta personal de apuntes
6			
7		Informa al mando superior (encargado de turno o encargado del CM).	Libro de novedades
8		Copia video de incidente, y videos relacionados.	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.
		Solicita retro alimentación a la unidad policial que asiste al lugar para cerrar el caso.	
		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019.	
		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	

14. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un caso de extorsión

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008).

- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Ley del Fortalecimiento de la Persecución Penal (Decreto No. 17-2009)
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento.

Normas:
No aplica.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora
- ✓ Enlace directo de monitoreo y DEIC
- ✓ Dirección Especializada de Investigación Criminal DEIC
- ✓ Patrullaje conjunto (en casos necesarios solamente)

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas
- ✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.		Edición: _____
			Página: _____ de _____
	PROCEDIMIENTO		Fecha: _____
			Elaborado por: _____
		Versión: _____	
15. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un caso de extorsión			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador	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:	Video/imagen
2		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 circuiando alrededor de.	Libreta personal de apuntes Directorio telefónico.

3		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.	Libreta personal de apuntes
4			
5	Encargado de Monitoreo o director de PMT	Traslada datos a enlace con DEIC.	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
6			
7	Operador	Da el seguimiento virtual correspondiente y retroalimenta a enlace, sobre hora de retirada, rumbo y posibles personas vinculadas al sospechoso.	Libro de novedades
		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.	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística. Este procedimiento puede durar más tiempo de lo usual en otros procedimientos.
		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019. Posible extorsión.	
		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	

16. Procedimiento del personal del centro de monitoreo en cuanto al resguardo y 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) y/o personas particulares.

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.

La información, dependiendo las situaciones, puede convertirse en reservada, esto es "cuando la información que se difunda pueda causar un serio perjuicio o daño a las actividades de investigación, prevención o persecución de los delitos, la relacionada a los procesos de inteligencia del Estado o a la impartición de justicia" (Ley de acceso a la información pública, 2008).

Justificación: El centro de monitoreo sirve para capturar almacenar y analizar imágenes sobre áreas y situaciones específicas. Esto con el objeto de tener monitoreo sobre áreas de interés para la institución (municipalidad, policías, entre otros), y así poder tomar decisiones proactivas ante ciertos eventos. Por lo tanto, esta información debe ser provista a las autoridades y particulares para el uso que ellos requieran, puede ser para procesos de orden judicial u otros, proveer o mostrar los videos como pruebas de sucesos para enriquecer los procesos investigativos de cualquier índole.

Por lo anterior se hace necesario establecer un procedimiento con la ruta adecuada legalmente para que los interesados puedan acceder a dicha información.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ 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).
- ✓ Ley de acceso a la información pública, (Decreto No.57-2008)
- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos
- ✓ Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar
- ✓ Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, (Decreto No. 22-2008).
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para contribuir con el proceso de investigación.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Director de Seguridad Integral
- ✓ Operadora de CM
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ PMT
- ✓ DEIC
- ✓ MP

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas
- ✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya.	Edición: _____
	PROCEDIMIENTO	Página: _____ de
		Fecha: _____
		Elaborado por: _____
		Versión: _____
17. Procedimiento del personal del centro de monitoreo en cuanto al resguardo y 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) y/o personas particulares.		
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia
Descripción de Actividades		



Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Oficina de recepción Municipalidad	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.	Video/imagen
2	Departamento Jurídico	Traslada al departamento Jurídico municipal para su revisión.	Libreta personal de apuntes
3		Margina y traslada al jefe o encargado del CM de turno.	Directorio telefónico.
4		Recibe y revisa que la solicitud este completa respecto a lo que solicitan, en cualquier caso, debe contener:	Libreta personal de apuntes
5	Encargado de Monitoreo/Operador en caso de no existir el puesto de encargado.	• lugar, • fecha, • hora de...a... • si es del MP, a que numero de caso responde.	
6		Sella, ingresa al libro de correspondencia recibida del CM (ver anexo de marginado de libro).	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
7		Revisa solicitud para establecer si está dentro de los tiempos de grabación que maneja el CM. De ser positivo, continúa el procedimiento. De ser negativo, pasa de una vez a paso 7 indicando que ya no obran videos.	Libro de novedades
		Copia video solicitado y revisa que no tenga error.	Archivo físico general.
		Elabora oficio de respuesta breve a solicitante con copia para archivo (ver anexo de ejemplo de respuesta).	
		Anota oficio en libro de correspondencia enviada.	
		Entrega oficio a solicitante, el cual debe ser firmado de recibido.	
		Archiva por fecha (día/mes/año).	

		Finaliza procedimiento.	
--	--	-------------------------	--

18. Procedimiento del encargado de turno ante la información de niños desaparecidos.

Justificación: El sistema de Alerta Alba-Kenneth y la Alerta Alejandra velan por el bienestar tanto físico como psicológico de los niños, niñas y adolescentes, uno se encarga 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Ley del Sistema de Alerta Alba-Kenneth (Decreto No. 28-2010)
- ✓ Ley del Sistema de Alerta Alejandra
- ✓ Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (Decreto No. 27-2003)
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento para el bienestar de los menores.

Normas:

No aplica.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora CM
- ✓ MP
- ✓ PGN
- ✓ PDH
- ✓ PMT
- ✓ PNC Patrullaje conjunto
- ✓ Empleados Municipales

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas
- ✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya	Edición: _____
		Página: de
	PROCEDIMIENTO	Fecha: _____
		Elaborado por: _____
		Versión: _____

19. Procedimiento del operador (ra) de monitoreo, ante la información de niños (as), adolescentes sustraídos o desaparecidos

Dirección Administrativa: Dirección de la PMT

Area responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador (a)	Recibe la información de niño (ña) o adolescente desaparecido (a). Esta información puede ser provista por patrulleros, o por personas particulares u otras dependencias municipales.	Video/imagen
2			
3		Recopilar la información siguiente: - 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,	Libreta personal de apuntes Directorio telefónico.
4			
5	Encargado de Monitoreo/Operador en caso de no existir el puesto de encargado.	Traslada información a la Coordinadora Nacional del Sistema de Alerta ALBA-KENETH, que para este caso el contacto inmediato es la PNC por ser parte clave de la coordinadora Nacional.	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
6	Operador (a)	Realiza búsqueda en videos anteriores, de acuerdo a las fechas, horas y lugar indicado para establecer alguna pista. Copia video de incidente, y videos relacionados, los entrega al jefe del CM o al encargado del mismo para su resguardo Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo:16072019. Sustracción de menor. Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística. Este procedimiento puede durar más tiempo de lo usual en otros procedimientos.

20. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo ante un robo o hurto domiciliario, de propiedad municipal o privada.

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento.

Normas:

No aplica.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora de CM

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas
- ✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya		Edición: _____
			Página: _____ de _____
	PROCEDIMIENTO		Fecha: _____
			Elaborado por: _____
		Versión: _____	
21. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo ante un robo domiciliario o robo de propiedad municipal o privada.			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador (a)	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, en este último caso se va al paso 4.	Video/Imagen
2		Tiene a la vista el posible robo, procede a trasladar datos a la patrulla conjunta o patrulla más cercana de: • dirección,	Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.

3		- situación, - número y características de sospechosos, - vehículo en el que se movilizan (placas, tipo, color y maraca). - Rumbo que tomaron.	
4			
5		Informa a jefe o encargado de turno.	Carpeta de video e imágenes.
6		Monitorea a través de las cámaras afines a la ruta que tomaron. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista.	Libro de novedades
7		Copia video de incidente, y videos relacionados, los entrega al jefe de CM o al encargado del mismo para su resguardo Archiva por fecha (d:a/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019 robo de domicilio. Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

22. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas

Justificación: El desarrollo integral de los vecinos incluye su bienestar tanto social como físico y es considerado un asunto de interés de instituciones policiales. Consecuentemente, por lo que es primordial velar por la integridad física de las personas y sus bienes, ante una amenaza de personas sospechosas, interviene el Centro de Monitoreo.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006)
- ✓ Código Municipal (Decreto No. 22-2010)

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento.

Normas:

No aplica.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora de CM

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas
- ✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado)

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya	Edición: _____	
	PROCEDIMIENTO	Página: _____ de	
		Fecha: _____	
		Elaborado por: _____	
		Versión: _____	
23. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador (a)	Ve a través de la cámara que situaciones sospechosas, por ejemplo: • 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. • 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.	Video/imagen
2		Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.	
3			
4			
5			Carpeta de video e imágenes.

6		• Motociclistas estacionados sin descender de la misma.	
7		Informa a las patrullas conjuntas o patrulla de PNC más cercanas sobre: dirección exacta, personas y características, vehículos y su descripción. Informa a jefe o encargado de turno. Monitorea a través de las cámaras afines para establecer si hay alguna evidencia de haber sido captados por otras cámaras. Y recibe retroalimentación de patrulla Copia video de incidente, y videos relacionados, los archiva en carpeta designada para el efecto. Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019, persona sospechosa. Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades/Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

24. Procedimiento del operador (a) 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).

Justificación: 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.

Base legal:

- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad (Decreto Número 18-2008)
- ✓ Ley Contra la Delincuencia Organizada (Decreto No. 21-2006).
- ✓ Ley de Áreas Protegidas (Decreto No. 4 - 89 y sus Reformas Acuerdo Gubernativo 759 - 90)
- ✓ Ley forestal (Decreto número 101-96).

Objetivo: Establecer en forma clara y precisa las fases del procedimiento.

Normas:

No aplica.

Participantes en el procedimiento:

- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora de CM

Controles del Procedimiento:

- ✓ Informe circunstanciado
- ✓ Libro de Actas

✓ Reporte de Novedades

Anexos:

- ✓ Reporte de Novedades (escaneado)
- ✓ Estructura del Informe circunstanciado (escaneado).

LOGO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Guastatoya	Edición: _____ Página: _____ de _____	
	PROCEDIMIENTO	Fecha: _____	
		Elaborado por: _____	
		Versión: _____	
25. Procedimiento del operador (a) 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).			
Dirección Administrativa: Dirección de la PMT		Área responsable: Sección de Monitoreo y Video Vigilancia	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador (a)	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 dichos bienes (maderas). Una vez se tenga esta información, se puede apoyar el control de una mejor manera.	Video/imagen
2		Tiene información que ha sido robado o hurtado cualquiera de los productos:	Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.
3		• Madera	
4		• Ganado, caballos, otros. • Café • Verduras, otros.	
5		O tiene a la vista personas transportando:	
6		• Animales exóticos.	
7		Traslada datos a patrullas conjuntas o patrulla de PNC. • dirección, • situación, • vehículo en el que se transporta (placas, tipo color y maraca). • Rumbo que tomaron.	Carpeta de video e imágenes.
	Informa a jefe o encargado de turno.		



Municipalidad de GUASTATOYA

info@muniguastatoya.com

www.muniguastatoya.com

Telefax: 7945-1594

Teléfonos: 7945-0031, 7945-1602, 7945-1603



Monitorea a través de las cámaras afines. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista. Libro de novedades

Establece alguna pista, retro alimenta la labor policial con los datos que obran, en el paso 4. Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

Copia videos relacionados los entrega al jefe del CM o al encargado del mismo para su resguardo.

Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 16072019.

Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).

(fs) ilegibles, Lic. Jorge Antonio Orellana Pinto, Alcalde Municipal, Licda. Karen Lisette Trabanino Sabán, Alvaro Antonio Orellana Orellana, Síndico Primero y Segundo respectivamente, Nery Rolando Archila Orellana, Lic. Guillermo Enrique Estrada Ramírez, Edwing Osvaldo López García, Jeremías Herrera Véliz, Concejales del primero al cuarto respectivamente, Licda. Elena Ermely Calderón Fajardo, Secretaria Municipal.

ADO EN EL PALACIO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUASTATOYA, DEL DEPARTAMENTO DE EL PROGRESO, A OCHO DIA DEL MES DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.-

Licda. Elena Ermely Calderón Fajardo
Secretaria Municipal