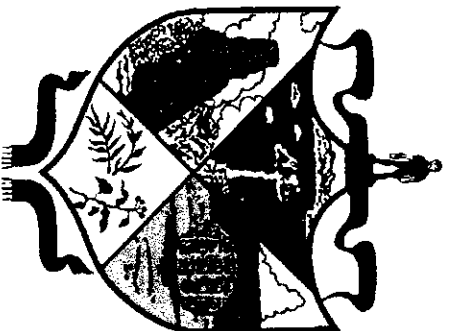


MUNICIPALIDAD DE FLORES

**DEPARTAMENTO DE PETÉN
GUATEMALA, C.A.**



**MUNICIPALIDAD
FLORES, PETÉN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE MONITOREO DE LA MUNICIPALIDAD DE FLORES, PETÉN

Fecha de elaboración: 17 de enero del 2018

**Edificio Municipal, Avenida Barrios, Ciudad Flores, Petén
Teléfono: 7867-5048**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 General.....	5
2.2 Específicos.....	6
Base Legal General:.....	6
Políticas y lineamientos	7
PROCEDIMIENTOS	10
1. Respuesta del operador (a) de monitoreo ante un hecho de violencia, (ataque armado, ataque físico) observado mediante la labor de monitoreo de cámaras. ..	10
2. Procedimiento de respuesta escalonado del operador (a) de monitoreo ante un hecho de tránsito.....	13
3. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un robo de vehículo.....	16
4. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un robo de pertenencias.....	18
5. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un incendio.....	21
6. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un desastre natural.....	23
7. Procedimiento de respuesta del operador del operador (a) de monitoreo ante el posible consumo o distribución de drogas.....	26
8. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un caso de extorsión	29
9. 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	32
10. Procedimiento del encargado de turno ante la información de niños desaparecidos	36
11. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo ante un robo o hurto domiciliar, de propiedad municipal o privada.....	39
12. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas	41
13. 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).....	44

Glosario.....	47
Fuentes por las que el operador (a) de monitoreo detecta incidentes delictivos. . .	49
Tipificación de los incidentes delictivos.	50

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es producto de la filosofía de control interno que la municipalidad 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, Policía Municipal, PM de patrullaje conjunto y Supervisores de PM de patrullaje en conjunto, Policía Municipal de Tránsito, Bomberos Municipales y Voluntarios, Ejército, Ministerio Público, COLRED y CONRED y otras instituciones que puedan sumarse.

Este manual está orientado 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 del Centro de Monitoreo y Juzgado Municipal de Tránsito, y el alcalde el responsable de la autorización a las actualizaciones.

2. OBJETIVOS:

2.1 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 participen, permitiendo un adecuado control, una

debida observación de las normas legales y el cumplimiento de las funciones uniformemente.

2.2 Específicos

Tener un documento técnico administrativo que permita:

- ✓ 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.
- ✓ 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 General:

Se nombran todas las relacionadas con los procedimientos que amerita realizar, algunas de estas con más frecuencia que otras, 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 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 videovigilancia, 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, audífonos, 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 interviendrá 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

1. 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:

- ✓ AFIAlfabeto 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

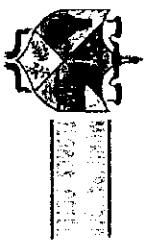
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

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)

		Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____	
				Página: 11 de 50	
		PROCEDIMIENTO		Fecha: 08/01/2018	
				Elaborado por: Operador	
				Versión:	
1. Respuesta del operador (a) de monitoreo ante un hecho de violencia, observado mediante la labor de monitoreo de cámaras					
Dirección Administrativa: Centro de monitoreo		Área responsable: Departamento 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		Datos generales de primera mano: hora, dirección (Calle y avenida) características, detalles de agresor (como viste, colores), vehículos involucrados características, detalles, placas y rumbo.	Libreta personal de apuntes
3	Encargado de lumo. En caso no existir, lo hará el operador de C.	Traslada datos concretos a: PNC, (patrullas conjuntas), PMT. Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Directorio telefónico.
4	Operador	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Libreta personal de apuntes
5		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.	
6	Operador/PNC asignado a CM		
7	Operador/PNC asignado a CM	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos y viceversa.	
8		Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC)	Registro de solvencias
9	PNC asignado a CM	Solicita solvencia de personas.	
10	Operador	Verifica mediante la cámara o cámaras afines, si existe movimiento de personas o vehículos sospechosos relacionados con el hecho.	
11		Copia video de incidente, y videos relacionados captados por otras cámaras.	
12		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 balacera 4y 5 z 1	Carpeta de video e imagen en escritorio
13		Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades

--	--	--	--

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).

 MUNICIPALIDAD FLORES, PETÉN	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____
			Página: 14 de 50
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 08/01/2018	
		Elaborado por: por operador	
		Versión:	
2. Procedimiento de respuesta escalonada del operador (a) de monitoreo ante un incidente de tránsito			
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo		Área responsable: Departamento 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, múltiple, salida, vuelco, otros)	Video/Imagen
2			
3		Datos generales concretos para trasladar a quien corresponda: hora, dirección (calle y avenida), vehículos involucrados (tipo, color, placas si se tiene), rumbo y personas.	Libreta personal de apuntes
4		Daños materiales: coordina con PMT/PNC Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Directorio telefónico.
5	Operador/PNC asignado a CM	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Libreta personal de apuntes
6		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.	Videos/Imágenes
7	Operador/PNC asignado a CM	Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	Registro de solvencias
8		Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	Libreta personal de apuntes
9	Operador	Copia video de incidente, y videos relacionados.	
10		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Carpeta de video e imagen en escritorio
		Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades

--	--	--	--

3. 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)

		Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____
		PROCEDIMIENTO		Página: 16 de 50
				Fecha: 08/01/2018
				Elaborado por: Operador
				Versión: _____

3. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante robo de vehículo			Área responsable: Departamento de Monitoreo y Video Vigilancia	
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo				
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		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.	Libreta personal de apuntes	
3	Operador/PNC asignado a CM	Personas heridas: Bomberos Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Directorio telefónico.	
4		Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Libreta personal de apuntes	

5	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.	Videos/Imágenes
6		Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	Libreta personal de apuntes
7	Operador/PNC asignado a CM	Si los delincuentes son aprehendidos. Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	Registro de solvencias
8		Si no son aprehendidos obviar paso 7, y continuar procedimiento.	
9		Copia video de incidente, y videos relacionados.	Carpeta de video e imagen en escritorio
10	Operador	Archiva en carpeta de escritorio, por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 robo 4y5z1 Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades

4. 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)

 MUNICIPIO DE FLORES, PETÉN	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.	Edición: _____ Página: <u>19</u> de <u>50</u> Fecha: 08/01/2018
--	---	--

PROCEDIMIENTO		Elaborado por: Operador	
		Versión:	
4. Procedimiento de respuesta escalonada del operador (a) del monitoreo ante un robo de pertenencias			
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo		Área responsable: Departamento 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		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.	Libreta personal de apuntes
3		Personas heridas: Bomberos, y Patrulla de PNC. Personas Fallecidas: Ministerio Público.	Directorio telefónico.
4	Operador/PNC asignado a CM	Informa a inmediato superior sobre hechos y coordinación efectuada	Libreta personal de apuntes
5		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.	Videos/Imágenes
6	Operador/PNC asignado a CM	Retroalimenta a unidad policial destacada a lugar, sobre seguimiento positivo.	
7		Verifica solvencias de vehículos (tránsito y PNC), y solvencia de personas.	Registro de solvencias
8	Operador/PNC asignado a CM	Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
9	Operador	Copia video de incidente, y videos relacionados.	Libreta personal de apuntes
10		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle	

		#zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Carpeta de video e imagen en escritorio
		Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Libro de novedades

5. 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).
- ✓ 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

 MUNICIPALIDAD FLORES, PETÉN	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____
	PROCEDIMIENTO		Página: 21 de 50
			Fecha: 08/01/2018
			Elaborado por: Operador
			Versión: _____
5. Procedimiento del operador (a) de monitoreo ante un incendio			
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo		Área responsable: Departamento 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	Operador	Datos generales concretos para trasladar a bomberos: hora, dirección (calle y avenida), es espacio privado, (en vivienda) o espacio público, (vehículo)	Libreta personal de apuntes
3		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	Directorio telefónico. Libreta personal de apuntes
4		Informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada	
5		Solicita a unidad policial le retroalimente de datos de personas y vehículos.	
6	Operador	Copia video de incidente, y videos relacionados.	Carpeta de video e imagen en escritorio
7		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades
8		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.

6. 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:

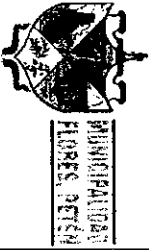
- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Bomberos Municipales o Voluntarios
- ✓ Bomberos Unidos sin Fronteras
- ✓ CONRED
- ✓ MP (cuando aplique en el procedimiento)

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).

	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____
	PROCEDIMIENTO		Página: 24 de 50
			Fecha: 08/01/2018
			Elaborado por: Operador
Versión: _____			

6. Procedimiento de respuesta del operador (a) de monitoreo ante un desastre natural			
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo		Área responsable: Departamento 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/magen
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)	
		Si hay personas Fallecidas: se coordina Ministerio Público y patrullas policiales para mantener el área de riesgo aislada y segura,	Directorio telefónico.

4		así como retroalimentación de información a operador (a). Eventualidad se normaliza, sigue a paso 7 en adelante.	
5		Eventualidad se complica y amerita coordinación mayor informa a inmediato superior sobre situación y coordinación efectuada.	Libreta personal de apuntes
6	Encargado de Monitoreo o director de PMT	Coordina con el enlace municipal para que de acuerdo al nivel de la necesidad se active: ecoreds, colred, comred, y queda pendiente de cualquier coordinación.	
7		Copia video de incidente, y videos relacionados.	Carpeta de video e imagen en escritorio
8		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades
9		Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

7. 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:

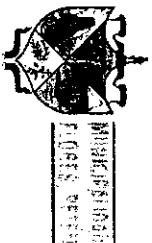
- ✓ Operador(a) de monitoreo
- ✓ Fuerzas Conjuntas
- ✓ Encargado de Turno

Controles del Procedimiento:

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

Anexos:

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



Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Perú.

Edición: _____
Página: 27 de 50

Fecha: 08/01/2018

Elaborado por: Operador

Versión:

PROCEDIMIENTO

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

Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo

Área responsable: Departamento 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		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
3		Coordinara con la patrulla policial mas 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.	
4		Informa al mando superior (encargado de turno o encargado del CM).	
5		Copia video de incidente, y videos relacionados.	
6		Solicita retro alimentación a la unidad policial que asiste al lugar para cerrar el caso.	Libreta personal de apuntes
7		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades

8		Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

8. 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)



Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.

Edición: _____
Página: 29 de 50

PROCEDIMIENTO

Fecha: 08/01/2018

Elaborado por: Operador

Versión: _____

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

Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo

Área responsable: Departamento 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: 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:	Video/imagen Libreta personal de apuntes
2		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 (I), color, marca y tipo.	Directorio telefónico.
3	Encargado de Monitoreo o director de PMT	Traslada datos a enlace con DEIC.	Libreta personal de apuntes
4	Operador	Da el seguimiento virtual correspondiente y retroalimenta a enlace, sobre hora de retirada, rumbo y posibles personas vinculadas al sospechoso.	

5		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.	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
6		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades
7		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. Este procedimiento puede durar más tiempo de lo usual en otros procedimientos.

9. 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)

 MUNICIPALIDAD FLORES, PETÉN	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén. PROCEDIMIENTO	Edición: _____ Página: <u>33</u> de <u>50</u> Fecha: 08/01/2018 Elaborado por: Operador Versión: _____	
9. 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: Centro de Monitoreo	Área responsable: Departamento 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. Margina y trasladada al jefe o encargado del CM de turno.	Libreta personal de apuntes
3	Encargado de Monitoreo/Operador en caso de no existir el puesto de encargado.	Recibe y revisa que la solicitud este completa respecto a lo que solicitan, en cualquier caso, debe contener: • lugar, • fecha, • hora de...a...., • si es del MP, a que numero de caso responde.	Directorio telefónico.
4		Sella, ingresa al libro de correspondencia recibida del CM (ver anexo de marginado de libro).	Libreta personal de apuntes
5		Revisa solicitud para establecer si: está dentro de los tiempos de grabación que maneja el CM. De ser positivo, continuo procedimiento. De ser negativo, pasa de una vez a paso 7 indicando que ya no obran videos.	
6		Copia video solicitado y revisa que no tenga error.	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
7		Elabora oficio de respuesta breve a solicitante con copia para archivo (ver anexo de ejemplo de respuesta). Anota oficio en libro de correspondencia enviada.	Libro de novedades
		Entrega oficio a solicitante, el cual debe ser firmado de recibido.	Archivo físico general.
		Archiva por fecha (día/mes/año).	

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

10. 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:

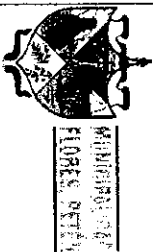
- ✓ Encargado de Turno
- ✓ Operadora CM
- ✓ MP
- ✓ PGN
- ✓ PDH
- ✓ PMT
- ✓ PNC Patrullaje conjunto
- ✓ Empleados Municipales

Controles del Procedimiento:

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

Anexos:

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



Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.

Edición: _____
Página: 36 de 50

Fecha: 08/01/2018

Elaborado por: Operador

Versión:

PROCEDIMIENTO

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

Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo

Área responsable: Departamento 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		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
3	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.	Directorio telefónico.
4	Operador (a)	Realiza búsqueda en videos anteriores, de acuerdo a las fechas, horas y lugar indicado para establecer alguna pista.	Carpeta de video e imagen en escritorio del jefe del centro de monitoreo por ser archivos delicados.
5		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: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades

6		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. Este procedimiento puede durar más tiempo de lo usual en otros procedimientos.
---	--	---	---

11. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo ante un robo o hurto domiciliar, 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)

	Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____
	PROCEDIMIENTO		Página: 38 de 50
			Fecha: 08/01/2018
			Elaborado por: Operador
		Versión: _____	

12. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo ante un robo domiciliar o robo de propiedad municipal o privada.

Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo			Área responsable: Departamento de Monitoreo y Video Vigilancia
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento/evidencia
1	Operador (a)	Ve a través de la cámara, que están sustraendo 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, • situación, • número y características de sospechosos, • vehículo en el que se movilizan (placas, tipo, color y maraca). • Rumbo que tomaron.	Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.

3		Informa a jefe o encargado de turno.	
4		Monitorea a través de las cámaras afines a la ruta que tomaron. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista.	Carpeta de video e imágenes.
5		Copia video de incidente, y videos relacionados, los entrega al jefe del CM o al encargado del mismo para su resguardo	
6		Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación), (ave. Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades
7		Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

13. 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, 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)

		Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____ Página: 41 de 50	
PROCEDIMIENTO				Fecha: 08/01/2018	
				Elaborado por: Operador	
				Versión:	
12. Procedimiento del operador (a) del centro de monitoreo en caso de detectar personas sospechosas					
Dirección Administrativa: Centro de Monitoreo		Área responsable: Departamento 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.	Video/Imagen		

6		• 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. • Motociclistas estacionados sin descender de la misma.	Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.
3		Informa a las patrullas conjuntas o patrulla de PNC más cercanas sobre: dirección exacta, personas y características, vehículos y su descripción.	
4		Informa a jefe o encargado de turno.	
5		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	Carpeta de video e imágenes.
6		Copia video de incidente, y videos relacionados, los archiva en carpeta designada para el efecto.	

7	Archiva por fecha (día/mes/año), (breve situación) (ave, Calle #zona), ejemplo: 30112017 colisión 4y5z1	Libro de novedades/Ta bla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.
	Actualiza controles diarios pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	

14. 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).

		Manual de Procedimientos del Centro de Monitoreo de la municipalidad de Flores, Petén.		Edición: _____ Página: 44 de 50	
		PROCEDIMIENTO		Fecha: 08/01/2018 Elaborado por: Operador Versión: _____	
13. 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: Centro de Monitoreo			Área responsable: Departamento 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	Video/imagen		

2	información, se puede apoyar el control de una mejor manera. Tiene información que ha sido robado o hurtado cualquiera de los productos: • Madera • Ganado, caballos, otros. • Café • Verduras, otros. O tiene a la vista personas transportando: • Animales exóticos.	Libreta personal de apuntes/Directorio telefónico.
3	Traslada datos a patrullas conjuntas o patrulla de PNC. • dirección, • situación, • vehículo en el que se transporta (placas, tipo, color y marca). • Rumbo que tomaron.	
4		
5	Informa a jefe o encargado de turno.	
6	Monitorea a través de las cámaras afines. Realiza búsqueda en videos anteriores, para establecer alguna pista.	
7	Establece alguna pista, retro alimenta la labor policial con los datos que obran, en el paso 4. 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: 30112017 colisión 4y5z1 Actualiza controles daños pertinentes con la información básica, (concreta, clara y precisa).	Carpeta de video e imágenes. Libro de novedades Tabla de Excel u otro programa para llevar tabulados los datos que generaran la estadística.

Glosario:

AFI (ALFABETO FONÉTICO INTERNACIONAL): es un lenguaje que sirve para hacer desaparecer la ambigüedad alfabética y es utilizado internacionalmente en radiocomunicaciones de transmisión de voz en la marina y la aviación, tanto por los servicios civiles como militares.

COLRED: sus siglas significan Coordinadoras Locales para la Reducción de Desastres y es un programa compuesto por líderes vecinos capacitados en temas de búsqueda y rescate, primeros auxilios, evacuación y seguridad, gestión de riesgos, entre otras.

CONRED: (Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres) es una entidad del gobierno de Guatemala, creada para prevenir los desastres o reducir su impacto en la sociedad, y para coordinar esfuerzos de rescate, atender y participar en la rehabilitación y reconstrucción de los daños causados por los desastres.

DEIC (Dirección Especializada de Investigación Criminal).

Investiga y persigue los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.

DIPANDA (División Nacional Contra el Desarrollo Criminal de las Pandillas).

Su responsabilidad gira alrededor del estudio y la investigación del fenómeno criminal de las pandillas con el fin de formular e implementar estrategias, diseñar e implementar planes operativos para el tratamiento, reducción, investigación, control y desarticulación de las pandillas.

IoT (Instructivo Operativo de Transmisiones): Es una serie de órdenes de carácter técnico, emitido para control y coordinación de las actividades de las diferentes unidades operativas y contienen instrucciones que están sujetas a cambios frecuentes, están desglosadas de la siguiente manera: órdenes de trabajo, claves de información, claves para hechos delictivos, claves para novedades de tránsito, claves para situaciones, claves para mandos y claves para los puestos de servicio.

MP (Ministerio Público): es una institución auxiliar de la administración pública y de los tribunales con funciones autónomas, cuyos fines principales son velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país, lo cual está descrito en la Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 251.

PATRULLAS CONJUNTAS:

Son unidades policiales, a pie, en motocicleta o en vehículo de cuatro ruedas. Están integradas por agentes PM/PMT y PNC, quienes realizan operaciones planificadas conjuntamente para velar por la seguridad integral de la comunidad.

PM (Policía Municipal). La **Policía Municipal** fue creada por la necesidad de proteger los bienes y patrimonios de la municipalidad y hacer cumplir las ordenanzas **municipales**. ... Prestar auxilio inmediato y protección adecuada a las personas que lo solicitan o cuando éstas o sus bienes estén en peligro.

PNC (Policía Nacional Civil).

La Policía Nacional Civil es la fuerza armada de seguridad de Guatemala, que está a cargo de resguardar el orden público, así como de la seguridad civil de la población

PGN (Procuraduría General de la Nación).

Es la institución que constitucionalmente tiene la representación del Estado de Guatemala y las funciones de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales, según el artículo 252 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el Decreto 512 del Congreso de la República, y sus reformas. Sus actos se rigen por los criterios de legalidad, imparcialidad, objetividad y fidelidad a los fines del Estado.

PDH (Procuraduría de Derechos Humanos).

Es la entidad estatal, comisionada por el Congreso de la República de **Guatemala** para garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, convenios y tratados suscritos y ratificados por el país sobre dicha materia.

Fuentes por las que el operador (a) de monitoreo detecta incidentes delictivos.

Las diferentes fuentes por las cuales el operador(a) de monitoreo podrá detectar algún incidente delictivo, se citan a continuación:

- ✓ Por medio de la cámara
- ✓ Frecuencia de PMT
- ✓ Frecuencia de PNC
- ✓ Patrullas Conjuntas
- ✓ Frecuencia de la Municipalidad
- ✓ Bomberos Voluntarios
- ✓ Bomberos Municipales
- ✓ Llamada telefónica a la línea de la Municipalidad
- ✓ Redes sociales (todas las que se hayan adecuado para el efecto)

Tipificación de los incidentes delictivos.

Esta tipificación es imprescindible ya que es la que se utilizará para consignar todos los datos que posterior a un proceso de análisis, arrojará la estadística del área monitoreada y atendida.

- ✓ Homicidios.
- ✓ Muertes por otras causas
- ✓ Heridos
- ✓ Heridos por otras causas
- ✓ Violación
- ✓ Secuestro
- ✓ Personas desaparecidas
- ✓ Personas raptadas
- ✓ Robo domiciliar
- ✓ Robo a comercio
- ✓ Robo de vehículos
- ✓ Hurto de Vehículos
- ✓ Robo de Motocicleta
- ✓ Hurto de Motocicleta
- ✓ Robo de vehículos con mercadería
- ✓ Incidente general
- ✓ Transportación ilegal de madera o productos forestales.
- ✓ Posesión o venta de fauna silvestre
- ✓ Otros