

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO
DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

CONTENIDO

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETIVOS DEL MANUAL**
- III. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**
- IV. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**
- V. CAMPO DE APLICACIÓN**
- VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
 - 6.1. Procesos y Procedimientos de la Dirección de Policía Municipal**
 - 6.1.1 Formación de Personal Inicio de Labores**
 - 6.1.2. Relevo del Punto de Servicio**
 - 6.1.3. Relevo de Armas**
 - 6.1.4. Relevo de Vehículos**
 - 6.1.5. Relevo en los Puestos de Servicio**
 - 6.1.6. Revisión de Personas Externas para ingreso a las Instalaciones Municipales**
 - 6.1.7. Realización de Patrullajes**
 - 6.1.8. Apoyo a los Vecinos en Servicios Sociales**
 - 6.1.9. Apoyo en Accidentes de Tránsito**
 - 6.1.10 Incidentes de Inseguridad**
 - 6.1.11. Reporte Interno**
 - 6.1.12. Control de Salida de Artículos de las Instalaciones Municipales**
- VII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

I. INTRODUCCIÓN

El Alcalde de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula, Ingeniero Sebastián Siero Asturias, derivado de la creación de varias dependencias y la modificación del organigrama institucional en la actual administración, aprobado por el Concejo Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día 16 de enero de dos mil veinte, según Acta Número 7-2020, y en sesión extraordinaria celebrada el 23 de octubre de dos mil veinte, según Acta Número 84-2020, en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 35, literales a), i), j), y 90 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República, considera oportuno elaborar y/o actualizar los “MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA”.

El Manual de Procesos y Procedimientos es una herramienta que permite facilitar la identificación de lineamientos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la Municipalidad y la responsabilidad de los funcionarios y trabajadores municipales en el desempeño de sus labores.

El propósito del Manual es dar a conocer en forma ordenada y sistemática los procesos o procedimientos por cada dependencia, a efecto de orientar al personal responsable de cada actividad y definir los documentos que deben utilizarse.

Dicho Manual debe ser utilizado de forma obligatoria por todas las dependencias y puestos de trabajo responsables dentro de la Institución que participan en los procesos o procedimientos generales y específicos.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

II. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Que la Municipalidad de Santa Catarina Pinula disponga de un Manual de Procesos y Procedimientos actualizado, que facilite la gestión municipal; que permita al personal realizar sus labores con base a una descripción secuencial institucionalizada y conocer su participación y responsabilidad en el cumplimiento de las funciones y desarrollo de las actividades de la Municipalidad y de la dependencia en la que está asignado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Disponer de un manual en el que se describan los procesos y procedimientos a cumplir por cada dependencia.
2. Disponer de un documento de soporte aprobado que defina los pasos para cada acción relevante a cargo de la dependencia.
3. Que cada puesto de trabajo conozca su participación específica en los procesos y procedimientos de la Municipalidad y la dependencia en la que está asignado.
4. Identificar los diferentes documentos que se requieren para el desarrollo y cumplimiento de cada proceso.
5. Disponer de flujogramas que permitan identificar en forma gráfica la secuencia de los pasos a seguir en los procesos y procedimientos, así como los puestos de trabajo responsables.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

III. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

MISIÓN

Proveemos con eficiencia continua y sostenible los servicios básicos e impulsamos los proyectos de desarrollo y seguridad integral, para satisfacer las necesidades de nuestros vecinos.

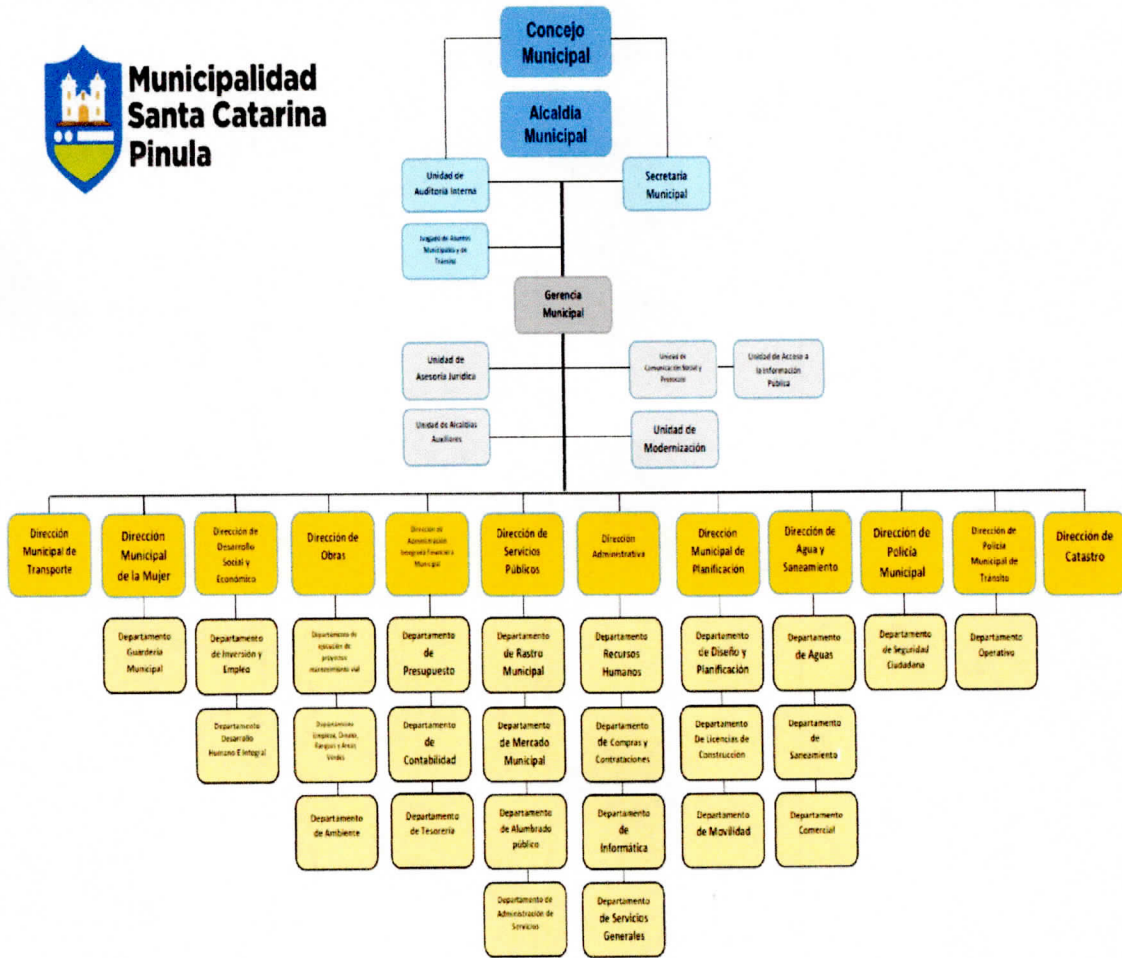
VISIÓN

Promover el desarrollo y el bienestar de los habitantes de Santa Catarina Pinula beneficiándolos de un proceso de Gestión Integral que les garantice la eficacia y eficiencia de las obras públicas a través de la buena atención y prestación de los servicios básicos, el transporte, la educación y la seguridad hacia una mejor calidad de vida.

VALORES

- **Honestidad:** Contamos con atributos de calidad humana e integridad moral que permite establecer relaciones internas y con los habitantes del municipio, basadas en la confianza, sinceridad y respeto mutuo.
- **Lealtad:** Somos un equipo comprometido con la administración municipal y nuestros vecinos, siempre mostrando fidelidad en nuestras acciones y comportamiento.
- **Responsabilidad:** Somos servidores municipales comprometidos con el cumplimiento de nuestras obligaciones y actuamos cuidadosamente al tomar decisiones inherentes a nuestros cargos.
- **Respeto:** Somos servidores municipales que procuramos y mantenemos una convivencia sana, armoniosa y de aprecio con todos los vecinos del municipio, basada en la ética y la moral, y valorando sus intereses y necesidades.

IV. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

V. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios y trabajadores municipales de la Municipalidad de Santa Catarina Pinula.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1 Procesos y Procedimientos de la Dirección de Policía Municipal.

| No. | Nombre | Proceso | Procedimiento | Código |
|---------------|--|----------------|----------------------|---------------|
| 6.1.1 | Formación de Personal Inicio de Labores | | X | DPM-P001 |
| 6.1.2 | Relevo del Punto de Servicio | | X | DPM-P002 |
| 6.1.3 | Relevo de Armas | | X | DPM-P003 |
| 6.1.4 | Relevo de Vehículos | | X | DPM-P004 |
| 6.1.5 | Relevo en los Puestos de Servicio | | X | DPM-P005 |
| 6.1.6 | Revisión de Personas Externas para ingreso a las Instalaciones Municipales | | X | DPM-P006 |
| 6.1.7 | Realización de Patrullajes | | X | DPM-P007 |
| 6.1.8 | Apoyo a los Vecinos en Servicios Sociales | | X | DPM-P008 |
| 6.1.9 | Apoyo en Accidentes de Tránsito | | X | DPM-P009 |
| 6.1.10 | Incidentes de Inseguridad | | X | DPM-P010 |
| 6.1.11 | Reporte Interno | | X | DPM-P011 |
| 6.1.12 | Control de Salida de Artículos de las Instalaciones Municipales | | X | DPM-P013 |
| TOTAL | | 0 | 12 | 12 |

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.1 Formación de Personal Inicio de Labores | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P001 | | X | 3 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Formación de Personal Inicio de Labores tiene por objeto formar al personal al inicio de las labores para darles las instrucciones del día. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|--|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual Interno de Policía Municipal <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uniforme impecable Presentación personal impecable Que el personal no se encuentre bajo efecto de alcohol, y se encuentre al 100% de sus capacidades <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna |

| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|--|------------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Llama a formación a los agentes, por orden de mando verbal y se pasa lista. | Oficial de Policía Municipal |
| 2 | Da inicio con una oración. (Dios todo poderoso) | |
| 3 | Reporta por escrito si hay algún agente ausente a la dirección de Policía Municipal para la notificación Dirección Administrativa. | |
| 4 | Manda abrir filas para revisión física de los agentes. | |

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

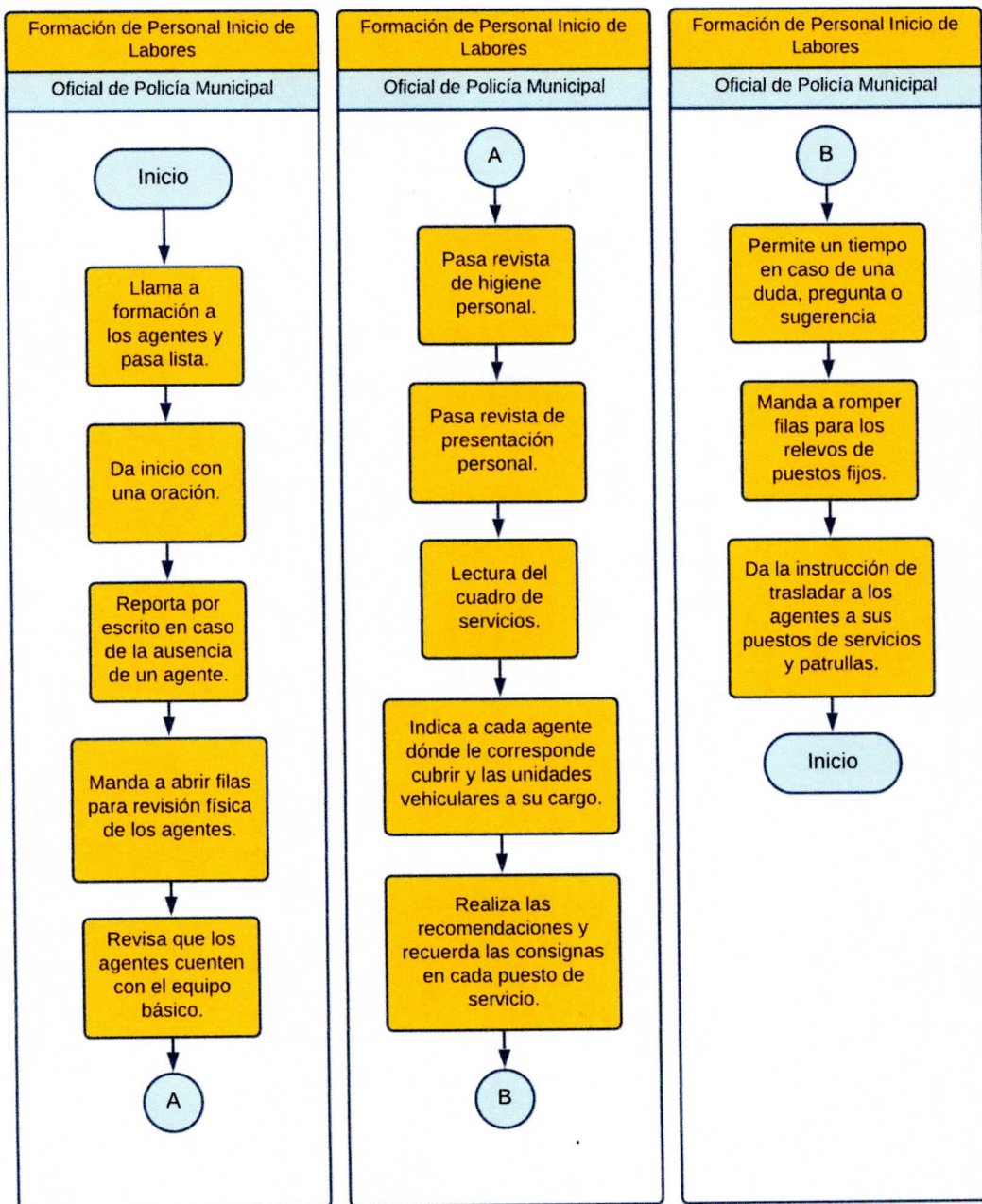
| | | |
|-----------|--|------------------------------|
| 5 | <p>Revisa que todos los agentes cuenten con el equipo básico que a continuación se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completamente uniformado • Chapa e insignias • Libreta • Lapicero • Gorgorito • Reloj • Batón • Pañuelo • Suéter o Chumpa • Linterna • Peine • Espejo • Corta uñas • Gorra o boina según el día que corresponda | Oficial de Policía Municipal |
| 6 | <p>Pasa revista de higiene personal consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pelo recortado • Uñas cortas y limpias • Barba recortada • Bigote recortado • Y que no se encuentre bajo ningún efecto de estupefacientes o alcohol. | |
| 7 | <p>Pasa revista de la presentación del personal, consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniforme limpio y planchado • Playera blanca o negra según el día que corresponda • Insignias completas • Zapatos lustrados | |
| 8 | <p>Lectura del cuadro de servicios y se indica a dónde le corresponde cubrir a cada Agente y las unidades vehiculares que están a su cargo.</p> | |
| 9 | <p>Realiza las recomendaciones y recuerda las consignas en cada uno de los puestos de servicio.</p> | |
| 10 | <p>Delega un tiempo a los agentes por cualquier duda, pregunta o sugerencia.</p> | |
| 11 | <p>Manda a romper filas para los respectivos relevos de puestos fijos.</p> | |
| 12 | <p>Da la instrucción de que se traslade a los agentes a cada uno de los puestos de servicio y patrullas correspondientes.</p> | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|-------|
| 1 | Lista |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Formación de Personal Inicio de Labores



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.2 Relevo del Punto de Servicio | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P002 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Relevo del Punto de Servicio tiene por objeto establecer las instrucciones al realizar la hora del relevo sobre aspectos de seguridad y consignas del puesto asignado. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Libro de Conocimiento <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna |

| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Releva el puesto asignado. | Agente de Policía Municipal |
| 2 | Recibe consignas e información del puesto de servicio de forma verbal. | |
| 3 | Revisa el libro de consignas. | |
| 4 | Recibe el arma, cuenta los cartuchos y verifica estado de la misma. | |
| 5 | Recibe el radio portátil revisando su estado y funcionamiento. | |
| 6 | Reporta cualquier anomalía al mando inmediato superior de forma verbal vía radio y éste procede a donde corresponde por escrito. | |
| 7 | Entrega de otros en el puesto de servicio: llaves, candados y cualquier otro accesorio. | |
| 8 | Realiza revisión general del puesto de servicio. | |
| 9 | Reporta, si se encuentran irregularidades, al mando inmediato superior de forma verbal vía radio o la comunicación de grupo que corresponda y este procede a donde corresponde por escrito. | |

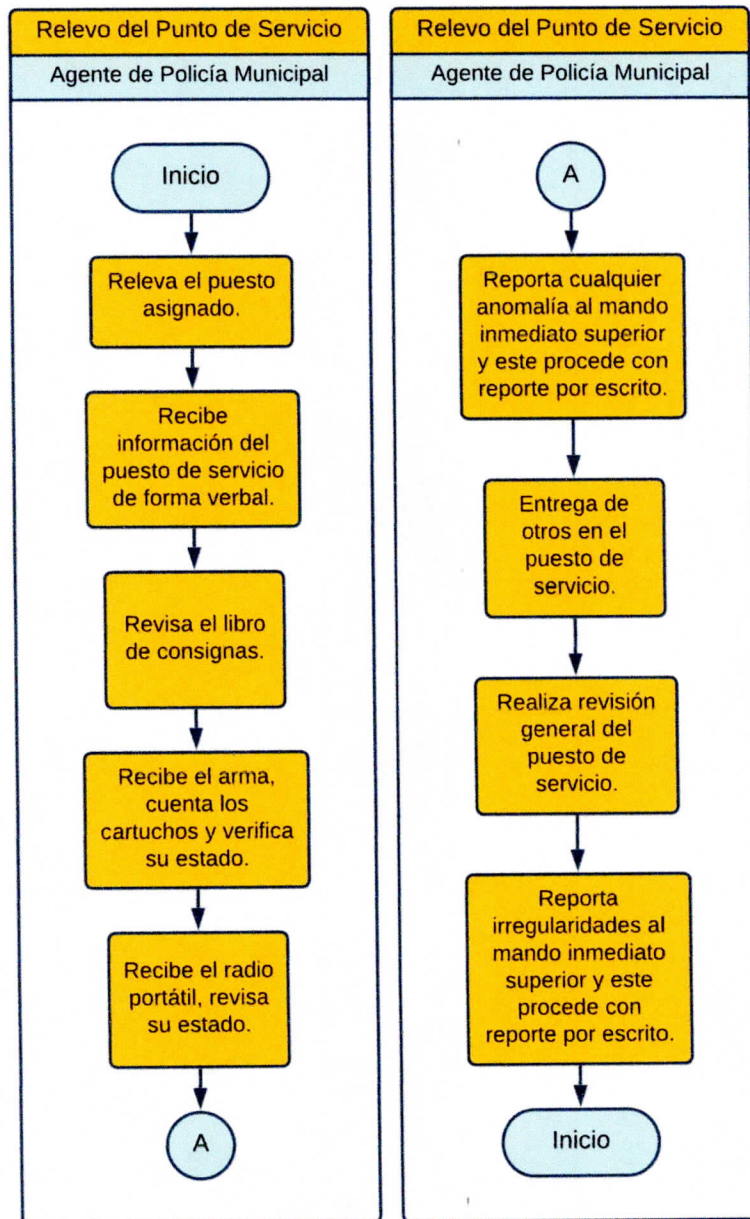
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|--|
| 1 | Libro de Consignas |
| 2 | Reporte de Irregularidades escritas a través del formato de Reporte Interno. |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Relevo del Punto de Servicio



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.3 Relevó de Armas | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P003 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Relevó de Armas tiene por objeto definir cómo se lleva a cabo el relevó de armas, dando las recomendaciones para la prevención de cualquier accidente con el manejo de las mismas. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|--|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Armas y Municiones de DIGECAM <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar medidas de seguridad de las armas de fuego Nunca maniobra el arma cuando no se encuentre en un polígono y reciba la orden de fuego <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna |

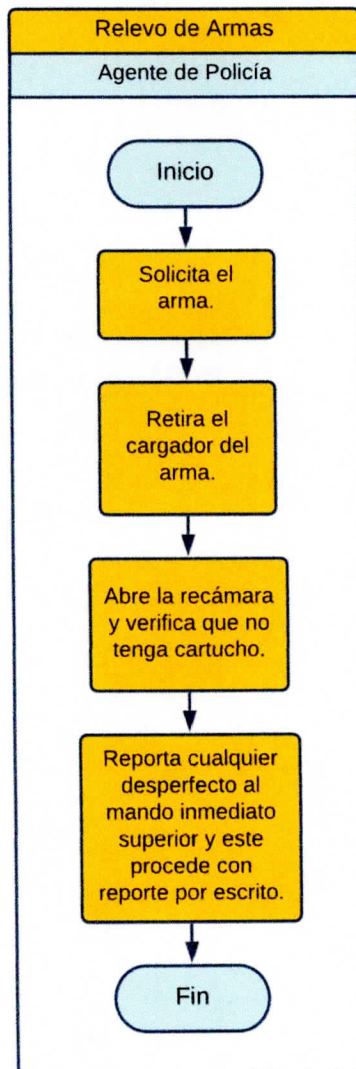
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Solicita el arma. | Agente de Policía Municipal |
| 2 | Retira el cargador del arma. | |
| 3 | Abre la recámara y verifica que no tenga cartucho la misma. | |
| 4 | Informa a su mando inmediato superior si existe algún desperfecto y este procede con reporte por escrito a donde corresponde. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|---|
| 1 | Informe |
| 2 | Decálogo de seguridad con las armas de fuego. |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Relevo de Armas



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.4 Relevo de Vehículos | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P004 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Relevo de Vehículos tiene por objeto establecer los pasos a seguir para entregar y recibir los vehículos de la Dirección de la Policía Municipal en cada turno. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna |

| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|--|--|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Recibe la unidad vehicular asignada. | Agente de Patrulla de Policía Municipal (asignado como piloto) |
| 2 | Realiza revisión de la limpieza interna y externa de la unidad (revisión física y mecánica de la unidad) | |
| 3 | Verifica el estado de la unidad (pintura, tapicería, llantas, luces, kilometraje). | |
| 4 | Informa, en caso de algún golpe o desperfecto, a su mando inmediato superior y este procede con reporte interno a donde corresponde. | |
| 5 | Revisa los niveles de líquidos de la unidad (agua, aceite, hidráulico y combustible). | |
| 6 | Informa, si le faltara alguno de estos líquidos, al mando inmediato superior y este procede por escrito a donde corresponde para su requerimiento. | |
| 7 | Verifica el equipamiento básico (llanta de repuesto, tricket y su llave, cables para corriente y triángulos de emergencia). | |
| 8 | Informa, si faltara algo del equipamiento, al mando inmediato superior y este procederá con reporte por escrito a donde corresponde. | |
| 9 | Inicia sus labores. | |

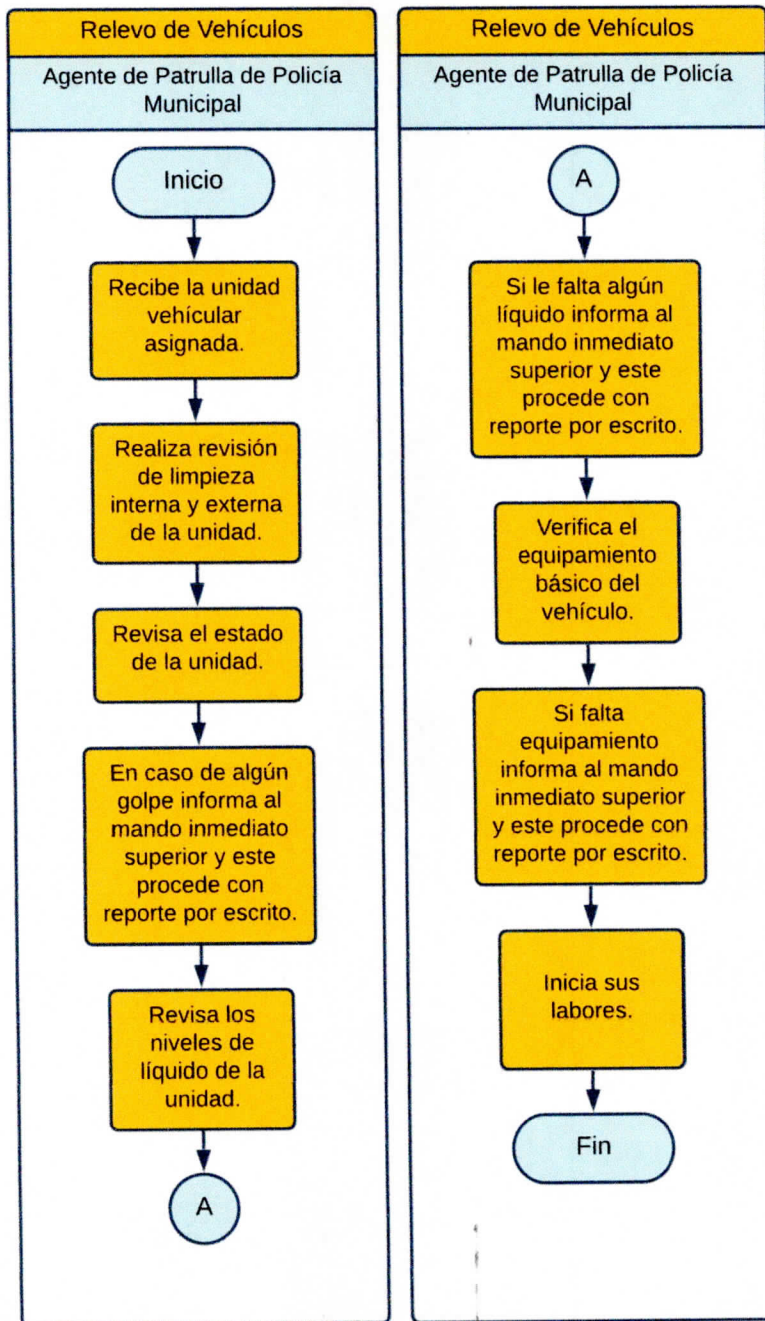
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|-----------------|
| 1 | Reporte Interno |
| 2 | Informe |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Relevo de Vehículos



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|---------------|----------------|
| 6.1.5 Relevo en los Puestos de Servicio | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P005 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Relevo en los Puestos de Servicio tiene por objeto definir cómo proceder en el momento de relevar al Agente de Policía Municipal en su puesto de servicio. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna |

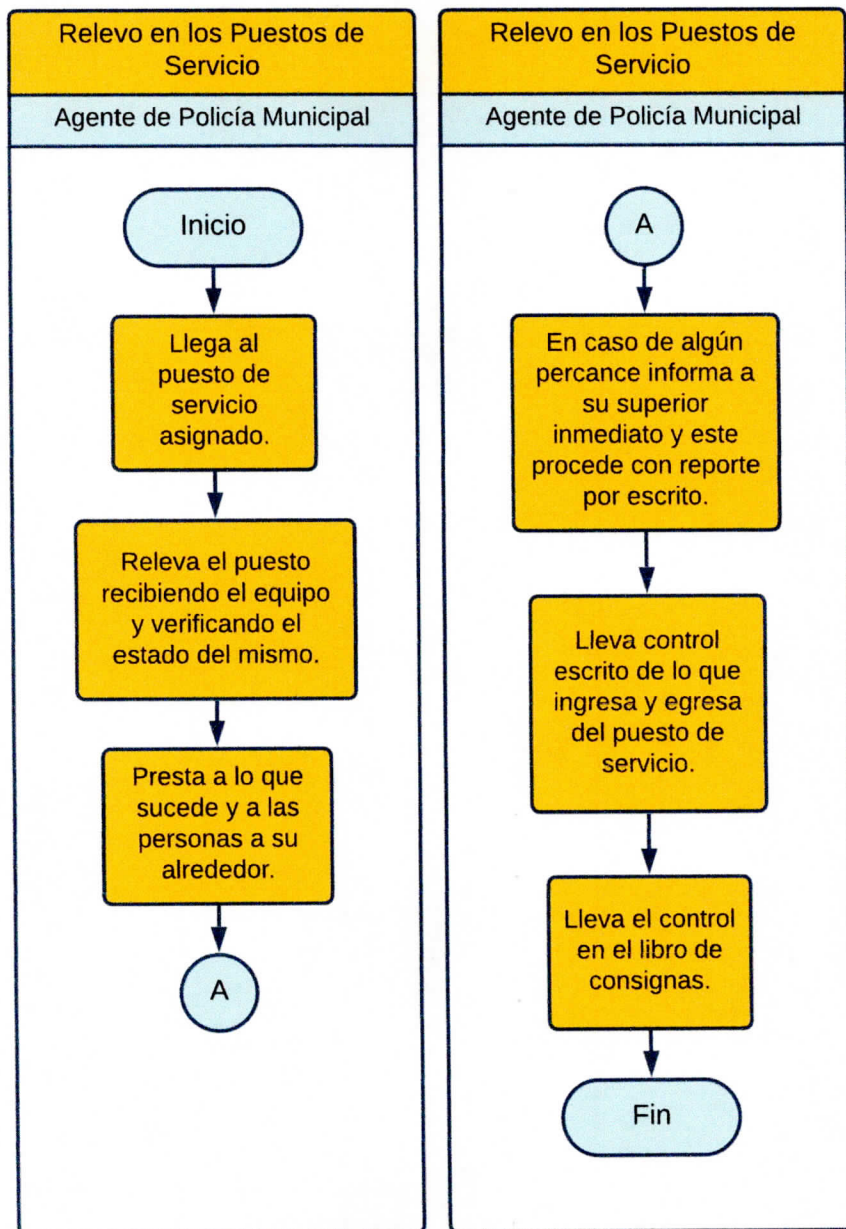
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Llega al puesto de servicio asignado | Agente de Policía Municipal |
| 2 | Releva el puesto recibiendo el equipo y verifica el estado del mismo. | |
| 3 | Presta atención a todo lo que pasa y de las personas que están a su alrededor, ingresos y egresos de personal. | |
| 4 | Informa, en caso de algún percance, al mando inmediato superior y este procede con reporte por escrito a donde corresponde. | |
| 5 | Lleva los controles escritos de lo que ingresa y egresa del puesto de servicio, en tablilla asignada. Lleva el control en el libro de consignas cuando corresponda. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|--------------------|
| 1 | Informe escrito |
| 2 | Controles escritos |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Relevo en los Puestos de Servicios



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|---------------|----------------|
| 6.1.6 Revisión de Personas Externas para ingreso a las Instalaciones Municipales | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P006 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Revisión de Personas Externas para ingreso a las Instalaciones Municipales tiene por objeto mantener el estricto control para restringir el ingreso armas de fuego a las instalaciones municipales u otro tipo de artículo que ponga en riesgo las vidas humanas o bienes municipales. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|--|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Policía Municipal • Visitantes que deseen ingresar a las instalaciones municipales <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de la República <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agente masculino no puede registrar a una persona femenina según artículo 25 de la Constitución de la República <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna |

| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|-----------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Saluda al visitante con educación y amabilidad demostrando orgullo de la entidad que representa. | Agente de Policía Municipal |
| 2 | Presta atención siempre al control de detector de metales si existiere en el puesto de servicio. | |
| 3 | Revisa todo objeto de visitantes, si fuera necesario a la persona, dependiendo del nivel alto de sospecha que represente. | |
| 4 | En el caso de que el visitante porte arma se le solicita que la deposite en el casillero correspondiente y se lleve la llave del casillero. Al retirarse se le solicita que retire su arma dejando la llave colocada en el cerrojo del casillero. | |
| 5 | En todos los casos, toma las medidas necesarias de seguridad y si encuentra algo fuera de lo normal informa vía radio al mando superior inmediato o apoyo del puesto. Si el visitante entra un equipo especial como computadora u otros dispositivos similares, se cerciore de que será útil para la actividad a la que asiste para evitar inconvenientes. | |

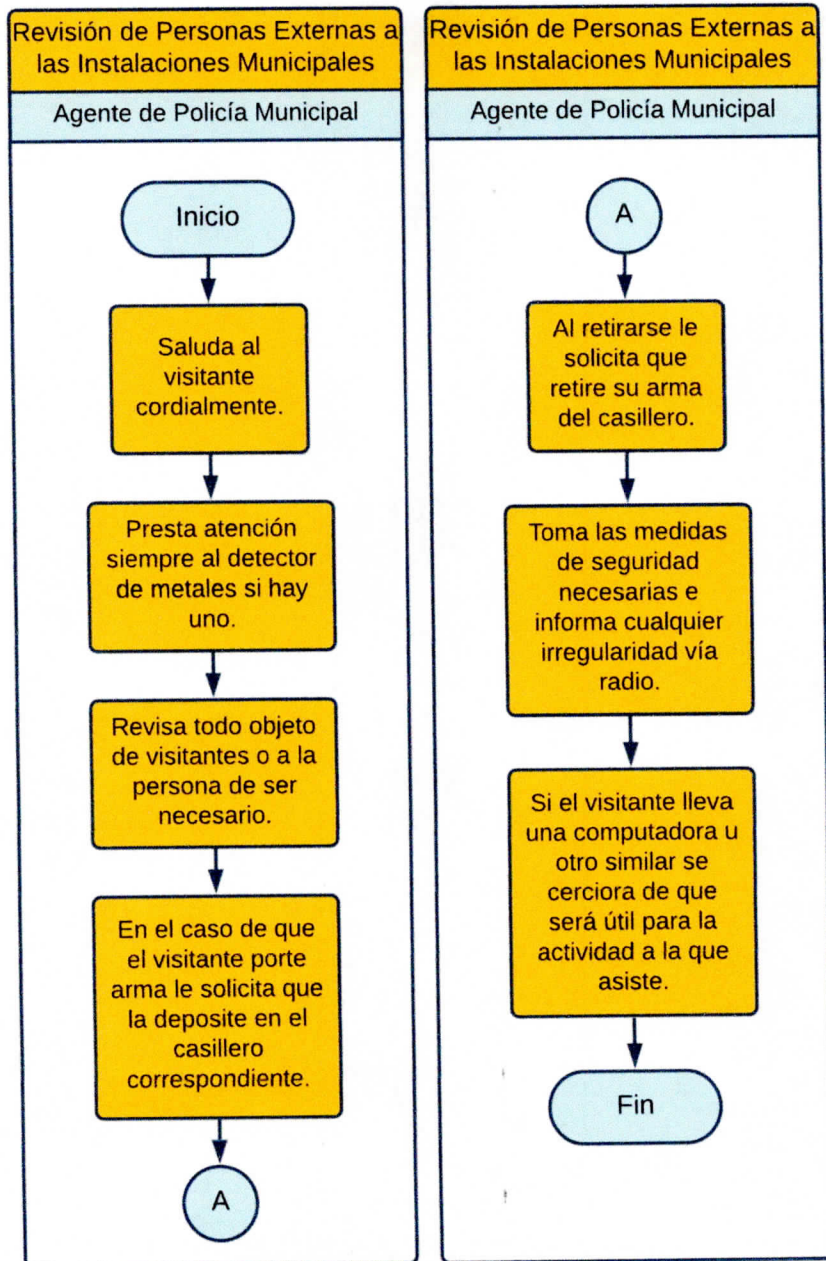
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|---------|
| 1 | Ninguno |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Revisión de Personas Externas a las Instalaciones Municipales



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.7 Realización de Patrullajes | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P007 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Realización de Patrullajes tiene por objeto realizar la verificación de todos los puestos de servicio e informar cualquier anomalía a la central de radio. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna |

| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|--|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | <p>Inicia sus labores dirigiéndose al sector a realizar patrullaje y prevención del delito.</p> <p>Inspección inicial en la sede asignada. 04:45 De 5:00 a 7:00 hacen presencia en paradas, pasarelas, lugares concurridos y tránsito de personas, Posteriormente a esto continúan con sus tareas asignadas previamente por el mando superior hasta las 16:00 horas 16-18:00 realizan la inspección de paradas, pasarelas y lugares concurridos.</p> <p>Se continua por la noche con recorridos en lugares públicos</p> | <p>Agente de Policía Municipal/ Agente de Patrulla</p> |
| 2 | <p>Presta atención de todo lo que sucede en el recorrido que realice e informa al área de monitoreo vía radio, si hubiera alguna situación fuera de lo normal.</p> <p>Ingresa la información a la aplicación de control de la Policía Municipal a través del teléfono institucional y documenta con fotografías.</p> | |
| 3 | <p>Realiza las coordinaciones con la Dirección de la Municipalidad que corresponda lo reportado para el seguimiento debido.</p> | <p>Unidad de Modernización</p> |

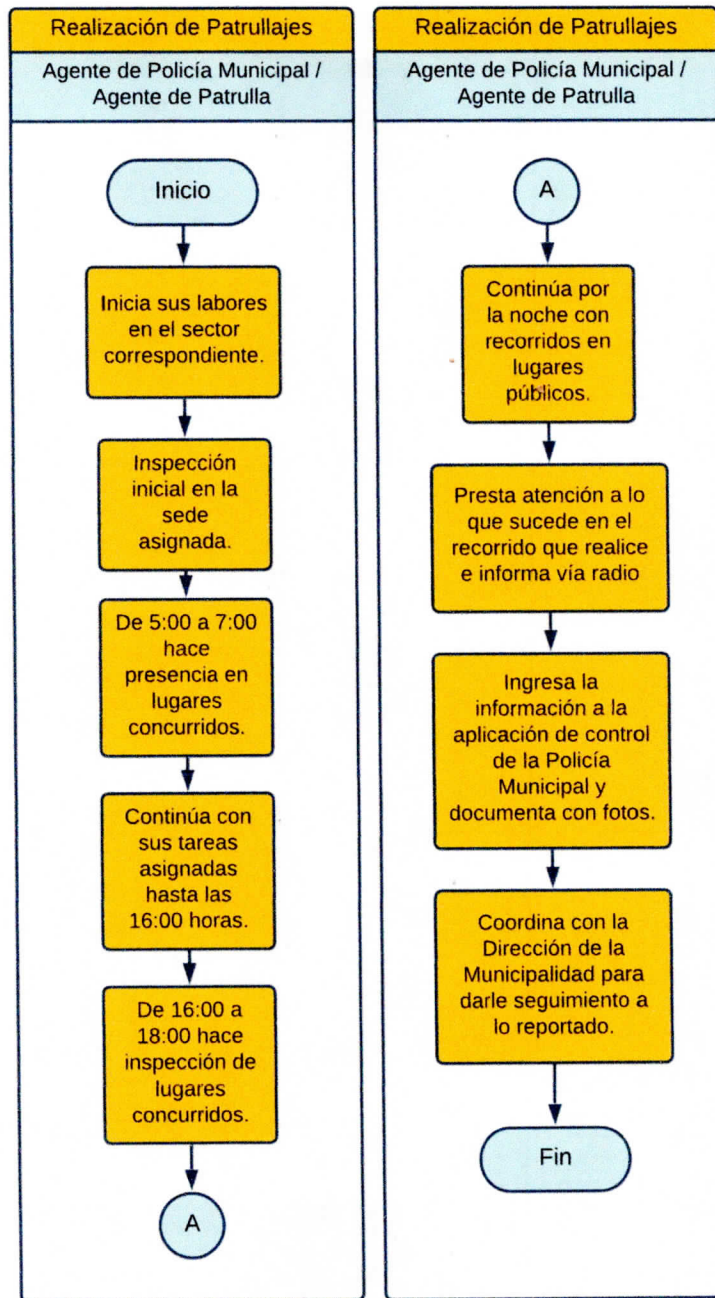
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1 | Fotografías documentadas |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Realización de Patrullajes



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.8 Apoyo a los Vecinos en Servicios Sociales | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P008 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Apoyo a los Vecinos en Servicios Sociales tiene por objeto colaborar en cuanto sea posible con vecinos del Municipio en cualquier actividad o incidente que sea solicitado, usando criterio dependiendo de la situación. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna |

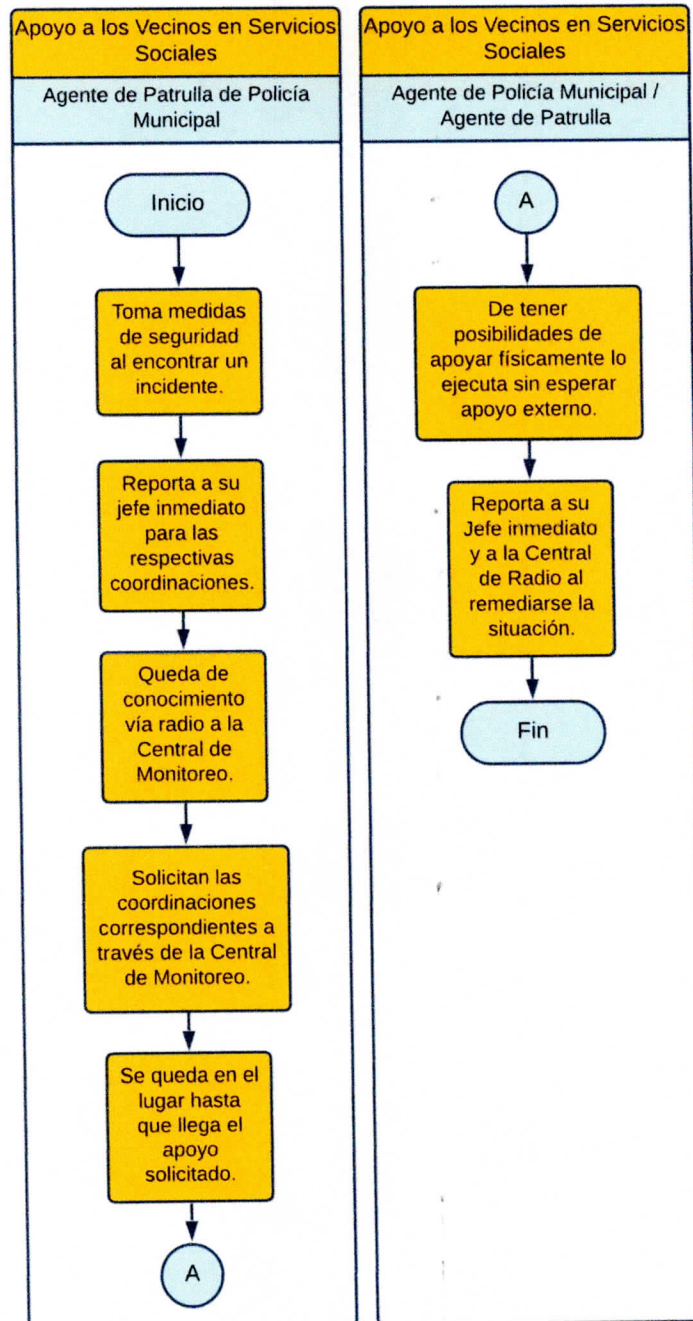
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|---|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Toma las medidas de seguridad necesarias al encontrar un incidente o ayuda humanitaria. Reporta a su jefe inmediato superior para las respectivas coordinaciones. Y queda de conocimiento vía radio a la Central de Monitoreo | Agente de Policía Municipal o Agente de Patrulla de Policía Municipal |
| 2 | Solicitan las coordinaciones correspondientes a través de la Central de Monitoreo Se queda en el lugar hasta que llega el apoyo solicitado. | Agente de Policía Municipal o Agente de Patrulla de Policía Municipal |
| 3 | De tener posibilidades de apoyar físicamente al vecino lo ejecuta sin esperar apoyo externo a la Policía Municipal. Reporta a su Jefe inmediato y a la Central de Radio, al remediarse la situación o finalizar el apoyo. | Agente de Policía Municipal o Agente de Patrulla de Policía Municipal |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|---------|
| 1 | Reporte |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Apoyo a los Vecinos en Servicios Sociales



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|---------------|----------------|
| 6.1.9 Apoyo en Accidentes de Tránsito | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P009 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Accidente de Tránsito tiene por objeto dar a conocer los pasos a seguir para coordinar, informar y controlar la situación en el lugar del accidente de tránsito. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno |

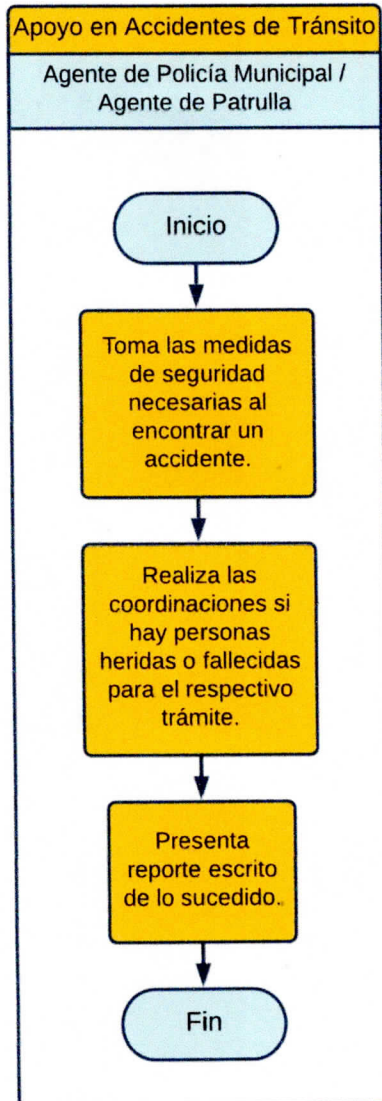
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|--|---|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Toma las medidas necesarias en el momento de encontrar un accidente. En cuanto a seguridad se refiere asegurar el área, a la persona o personas que se encuentren en riesgo de perder la vida. | Agente de Patrulla de Policía Municipal |
| 2 | Realiza las coordinaciones, si en el lugar hay personas heridas o fallecidas, con central para el respectivo trámite (Cuerpos de socorro, PNC y MP si la situación lo amerita). | |
| 3 | Presenta reporte escrito de lo sucedido. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|-----------------|
| 1 | Reporte escrito |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Apoyo en Accidentes de Tránsito



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.10 Incidentes de Seguridad | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P010 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Incidentes de Seguridad tiene por objeto desglosar las actividades para estar preparado para cubrir cualquier eventualidad en su punto de servicio y los alrededores. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguno |

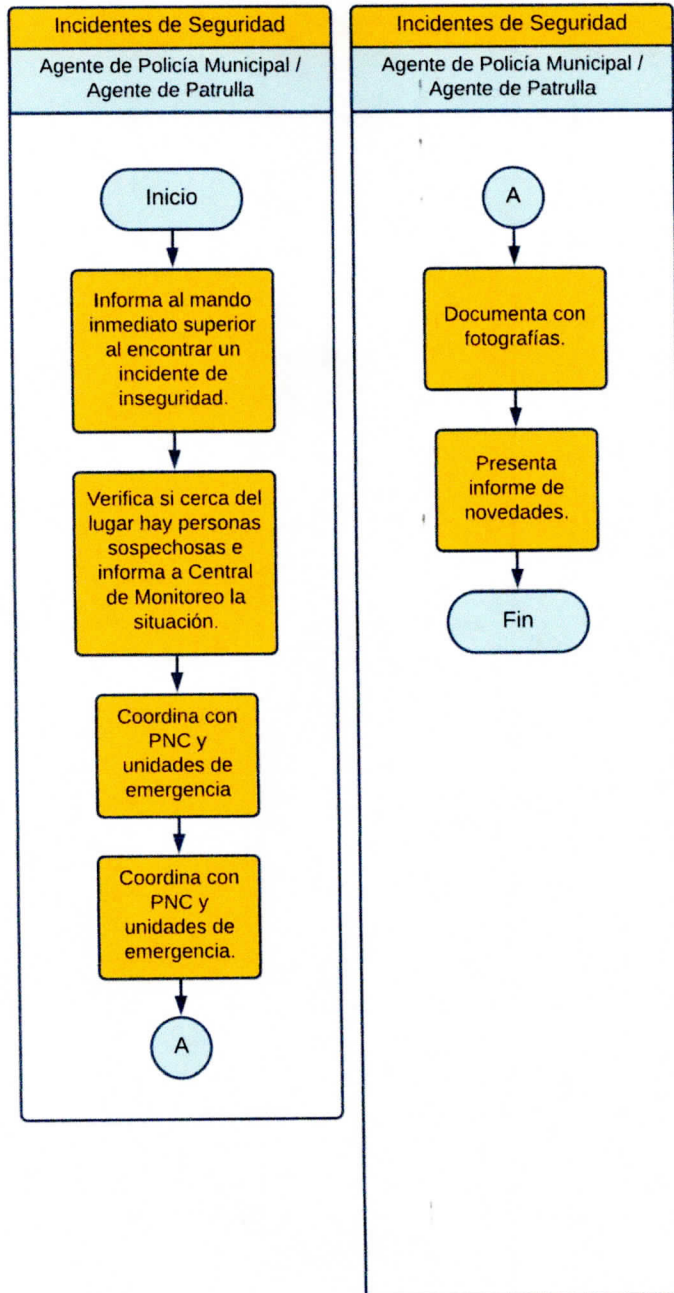
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|--|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Informa al mando inmediato superior y a Central de Monitoreo en el momento de encontrar un incidente de inseguridad y toma las medidas de seguridad. | Agente de Policía Municipal/ Agente de Patrulla |
| 2 | Verifica si cerca del lugar hay personas sospechosas e informa a Central de Monitoreo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Dirección exacta con punto de referencia Cantidad de personas Como están vestidas Si portan armas En que se conducen Que rumbo tomaron | |
| 3 | Coordina con PNC y unidades de emergencia (bomberos, ambulancia, entre otros). | |
| 4 | Documenta con fotografías. | |
| 5 | Presenta informe de novedades. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Informe de novedades con Fotografías |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Incidentes de Inseguridad



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|---|--------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 6.1.11 Reporte Interno | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P011 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Reporte Interno tiene por objeto establecer los pasos a seguir para la elaboración de reportes internos para llevar control de todos los incidentes en forma diaria. | | | |

| CRITERIOS GENERALES | |
|----------------------------|--|
| Usuarios: | <ul style="list-style-type: none"> Personal de la Policía Municipal |
| Base Jurídica: | <ul style="list-style-type: none"> Ninguna |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> Ninguno |
| Definiciones: | <ul style="list-style-type: none"> Ninguno |

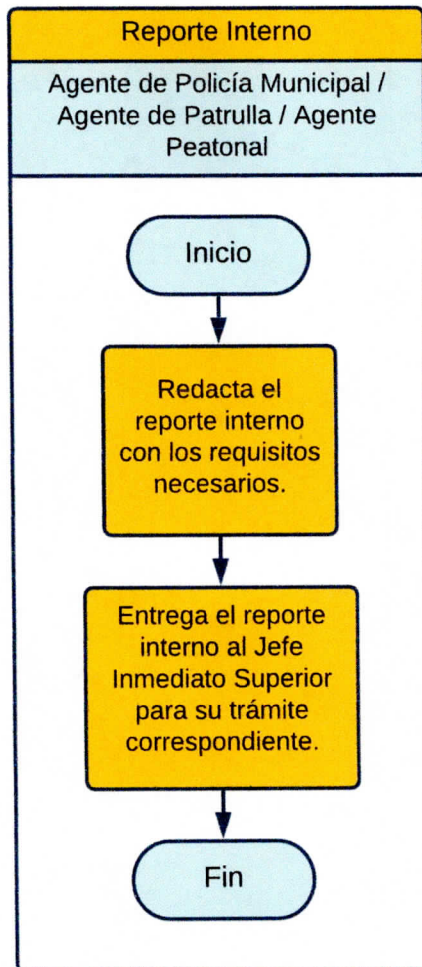
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|--|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Redacta el reporte interno y escribe como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Cuándo sucedió Dónde sucedió Hora de lo sucedido Qué sucedió Quién fue la víctima o presunto responsable Que le sucedió | Agente Policía Municipal/ Agente de Patrulla/ Agente Peatonal |
| 2 | Entrega el reporte interno al Jefe Inmediato Superior para su trámite correspondiente. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|-----------------|
| 1 | Reporte Interno |

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA

FLUJOGRAMA

Procedimiento Reporte Interno



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|--|--------------------------------|---------------|----------------|
| 6.1.12 Control de Salida de Artículos de las Instalaciones Municipales | | | |
| INFORMACIÓN GENERAL | | | |
| Unidad | Dirección | Departamento | Sección |
| | Dirección de Policía Municipal | | |
| Código | Proceso | Procedimiento | No. De Páginas |
| DPM-P013 | | X | 2 páginas |
| Descripción General: | | | |
| El procedimiento Control de Salida de Artículos de las Instalaciones Municipales tiene por objeto verificar el retiro de cualquier artículo de la Municipalidad. | | | |

| CRITERIOS GENERALES |
|---|
| <p>Usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal de las Dependencias de la Institución • Agente Policía Municipal <p>Base Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota de autorización de retiro de artículos de la Municipalidad para una comisión establecida <p>Definiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno |

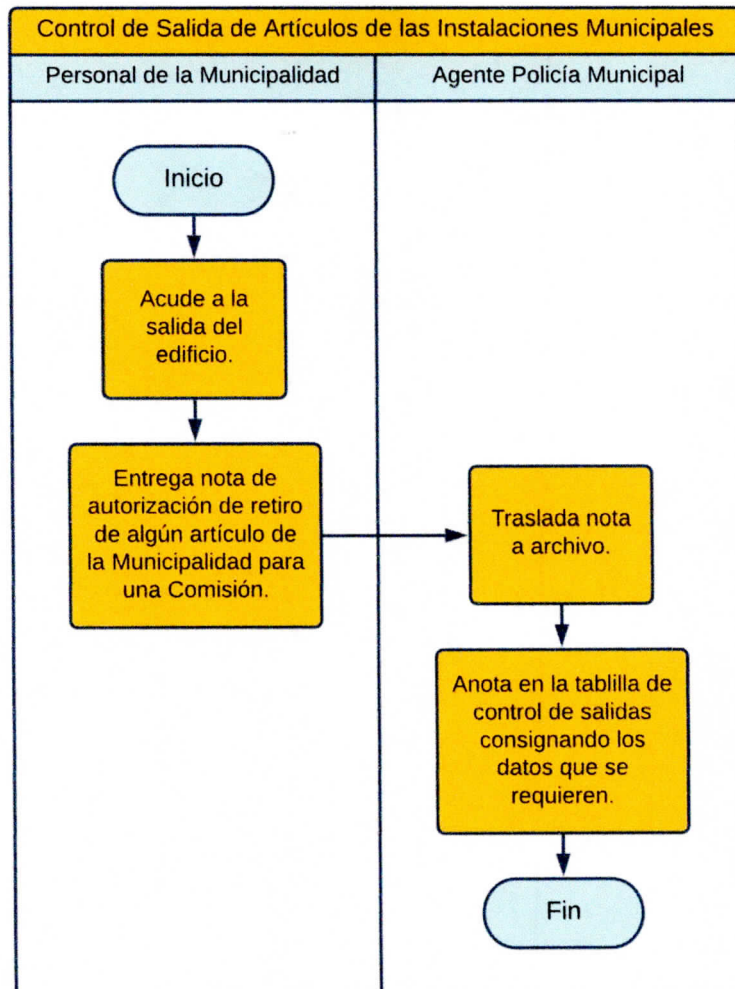
| DESCRIPCION SECUENCIAL | | |
|-------------------------------|---|------------------------------|
| No. | Actividad | Puesto Responsable |
| 1 | Acude a la salida del edificio. | Personal de la Municipalidad |
| 2 | Entrega nota de autorización de retiro de algún artículo de la Municipalidad para una Comisión. | |
| 3 | Traslada nota a archivo. | Agente Policía Municipal |
| 4 | Anota en la tablilla de control de salidas consignando los datos que se requieren. | |

| DOCUMENTOS DE SOPORTE | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Reporte escrito |
| 2 | Pase de salida |
| 3 | Reporte interno cuando aplique |

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

FLUJOGRAMA


Procedimiento Control de Salida de Artículos de las Instalaciones Municipales



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NIVEL DIRECTIVO, DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA**

VII. REVISIÓN Y VALIDACIÓN

REVISADO Y VALIDADO POR:

| NOMBRE | PUESTO | FIRMA |
|----------------------------------|----------------------------------|--|
| Sergio Anibal González Zapata | Director de Policía Municipal |  DIRECCIÓN DE POLICÍA MUNICIPAL DEPARTAMENTO DE GUATEMALA MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PINULA |