

PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO
CVII

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., FEBRERO 8 DEL AÑO 2025.

No. 6

GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO TERCERA SECCIÓN

SUMARIO

POLICÍA AUXILIAR BANCARIA, INDUSTRIAL Y COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.- DE LA POLICÍA AUXILIAR BANCARIA, INDUSTRIAL Y COMERCIAL.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial

Septiembre-2023

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Contenido:

Capítulos

- I. Introducción
- II. Glosario
- III. Objetivo del Manual de Procedimientos
- IV. Marco jurídico
- V. Inventario de procesos y procedimientos sustantivos

| | |
|-------------------------|--|
| PABIC-MP1 | PROPORCIONAR SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA INTEGRAL ESPECIALIZADA EN EL ESTADO. |
| PABIC-MP1-DG-PS1 | Comercializar servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.1 | Capacitación en materia de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.2 | Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.3 | Instalación del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.4 | Supervisión del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada y personal asignado en servicios. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.5 | Atención de quejas y/o sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.6 | Modificación o cancelación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-DG-PS1.7 | Suspensión de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada por falta de pago. |
| PABIC-MP1-UA-PS2 | Gestionar y dar seguimiento al cobro por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-UA-PS2.1 | Actualización de tabla de costos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| PABIC-MP1-UA-PS2.2 | Emisión y seguimiento del formato de pago de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |

PABIC-MP1-UA-PS2.3 Conciliación de pagos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

- VI. Simbología
- VII. Procedimientos
- VIII. Directorio
- IX. Exhorto
- X. Foja de firmas
- XI. Control de cambios

I. Introducción.

El Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028, documento rector de las políticas públicas del Gobierno del Estado de Oaxaca, establece la necesidad de consolidar la eficiencia y calidad en la operación de la Administración Pública Estatal con una visión social, incluyente, moderna, transparente e innovadora con un enfoque estratégico orientado al logro de resultados que permita atender de manera oportuna y progresiva las diversas necesidades económicas y sociales de la ciudadanía.

Por lo anterior, la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial ha integrado el presente Manual de Procedimientos, a través del cual se documentan de forma estandarizada los procedimientos sustantivos de las áreas operativas, que contiene información detallada de las operaciones y actividades que deben realizarse de manera consecutiva e interrelacionada para dar cumplimiento a una función que coadyuve a la generación de procedimientos internos, trámites y servicios en la Administración Pública Estatal y que servirán como una guía clara y específica que garantice la adecuada gestión de los procesos en este órgano desconcentrado. Con lo anterior se da cumplimiento al artículo 30 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca, que establece la obligación de las y los titulares de las Dependencias y Entidades de emitir entre otros documentos normativos, sus respectivos manuales de procedimientos.

La intención de contar con este Manual de Procedimientos es crear una visión integral en la operación y en el impacto que tendrá el trámite o servicio como resultado final para la ciudadanía, además, la aplicación de éste servirá para identificar los puntos críticos y considerarlos al diseñar propuestas de mejora.

El presente Manual de Procedimientos se revisará y actualizará por las personas responsables de cada uno de los procedimientos cuando existan cambios en la estructura orgánica, funciones, u otros que inciden en la aplicación del mismo.

II. Glosario.

| | |
|-----------------------------|--|
| CONTRATANTE: | A la persona física y/o moral de los entes federal estatal y/o municipal o iniciativa privada. |
| CSF: | A la Constancia de Situación Fiscal. |
| COORDINADOR(A): | Al Coordinador o Coordinadora Operativa de la Policía Auxiliar Bancaria Industrial y comercial. |
| DIRECTOR(A): | Al Director o Directora de la Policía Auxiliar Bancaria Industrial y comercial. |
| DELEGACION REGIONAL: | A la Delegación Regional en Huajuapán de León, Delegación Regional en Matías Romero, Delegación Regional en Valles Centrales, Delegación Regional en San Juan Bautista Tuxtepec, Delegación Regional en Puerto Escondido, Delegación Regional en Juchitán de Zaragoza. |
| DEPARTAMENTO: | Se le denomina la persona titular de cada uno de los Departamentos de la PABIC. |
| FORMATO DE PAGO: | Línea de captura generada por el SIOX de la Secretaría de Finanzas. |
| INTEGRANTE: | A los servidores públicos que prestan sus servicios en la Policía Auxiliar Bancaria Industrial y comercial. |
| PABIC: | Policía Auxiliar Bancaria Industrial y comercial. |
| PAT: | Programa Anual de Trabajo. |
| REPRESENTANTE LEGAL: | Persona autorizada por el contratante para solicitar cambios dentro del contrato de prestación de servicios de seguridad y vigilancia. |
| SERVICIOS: | Servicio, actividad consistente en brindar la seguridad y vigilancia integral especializada. |
| SEFIN: | Secretaría de Finanzas. |
| SIOX: | Sistema de Ingresos de Oaxaca. |
| UMA: | Unidad de medida y actualización. |

III. Objetivo del Manual de Procedimientos.

Orientar la ejecución de los procesos sustantivos en la Policía, Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial que lleva a cabo el personal al servicio público para generar procedimientos internos, trámites y servicios de calidad con una visión global y sistemática del trabajo administrativo, contribuyendo a la mejora continua de este órgano desconcentrado.

IV. Marco Jurídico

NIVEL FEDERAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Promulgada el 5 de febrero de 1917.
Última reforma publicada el 06 de junio de 2023.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre de 2009.
Última reforma publicada el 25 de abril del 2023.

Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero del 1972.
Última Reforma publicada el 06 de diciembre del 2022.

Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de mayo de 1972.

NIVEL ESTATAL

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.
Promulgada en bando solemne el 04 de abril de 1922.
Última reforma publicada el 22 de julio de 2023.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 01 de diciembre de 2010.
Última reforma publicada el 17 de agosto del 2023.

Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011.
Última reforma publicada el 22 de octubre del 2022.

Ley que regula el uso de la fuerza Pública por los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011.

Ley Estatal de Derechos de Oaxaca.
Publicada en Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de diciembre de 2017.
Última reforma publicada el 15 de diciembre del 2022.

Ley Estatal de Hacienda.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 15 de diciembre del 2012.
Última reforma publicada el 15 de diciembre del 2022.

Ley de Ingresos del Estado de Oaxaca para el Ejercicio Fiscal 2022.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 15 de diciembre del 2022.

Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 07 de mayo de 2022.

Ley de Pensiones para los Integrantes de las Instituciones Policiales de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 22 de octubre del 2015.

Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015.

Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 25 de febrero de 2015.

Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022.

Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022.

Lineamientos de la Comisión de Honor y Justicia.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 9 de febrero de 2019.

V. Inventario de procesos y procedimientos sustantivos.

| CLAVE/MACROPROCESO | CLAVE | PROCESO | CLAVE PROCEDIMIENTO | PROCEDIMIENTO |
|--|---|--|--|--|
| Proporcionar servicios de seguridad y vigilancia integral especializada en el Estado PABIC-MP1 | PABIC-MP1-DG-PS1 | Comercializar servicios de seguridad y vigilancia integral especializada | PABIC-MP1-DG-PS1.1 | Capacitación en materia de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.2 | Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.3 | Instalación del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.4 | Supervisión del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada y personal asignado en servicios. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.5 | Atención de quejas y/o sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.6 | Modificación o cancelación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. |
| | | | PABIC-MP1-DG-PS1.7 | Suspensión de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada por falta de pago. |
| PABIC-MP1-UA-PS2 | Gestionar y dar seguimiento al cobro por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada | PABIC-MP1-UA-PS2.1 | Actualización de tabla de costos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| | | PABIC-MP1-UA-PS2.2 | Emisión y seguimiento del formato de pago de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| | | PABIC-MP1-UA-PS2.3 | Conciliación de pagos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |

VI. Simbología.

| SÍMBOLO | NOMBRE | DESCRIPCIÓN |
|---------|------------------------------------|---|
| | Inicio o fin del diagrama de flujo | Señala donde inicia o termina un procedimiento. Se escribe dentro del símbolo la palabra "Inicio o Fin". |
| | Actividad | Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo. |
| | Documento | Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento. |
| | Decisión o alternativa | Indica un punto dentro del flujo las alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas. |
| | Conector | Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo. |
| | Conector de página | Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo. |
| | Archivo definitivo | Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente. |
| | Archivo temporal | Representa el almacenamiento de un documento en forma temporal. |
| | Nota | Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento. |
| | Flujo o línea de unión | Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones. |

VII. Procedimientos.

| | |
|--|---|
| Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| 1. Nombre del procedimiento: Capacitación en materia de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| Insumo: Programa Anual de Capacitación. | |
| Producto/servicio: Constancias de participación y tarjeta informativa. | |
| Área responsable del procedimiento: Departamento de Capacitación y Profesionalización/ Coordinación Operativa. | |
| | Tiempo de ejecución: 305 horas/40 minutos. |
| 2. Objetivo: | |
| Capacitar al personal de la PABIC en temas marco jurídico, tácticos y operativos para el fortalecimiento de capacidades en materia de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| 3. Alcance: | |
| El procedimiento inicia cuando se instruye capacitar a partir del Programa Anual de Capacitación y finaliza cuando se entregan las constancias de participación y se genera la tarjeta informativa. | |
| 4. Marco jurídico: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre de 2011. Última reforma publicada el 22 de abril del 2023. Artículo 46, apartado B, fracción I. • Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015. • Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022. Artículo 12. • Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022. • Programa Rector de Profesionalización, por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad publicado en 2017. | |
| 5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Operativa/ Dirección General. • Departamento de Capacitación y Profesionalización/ Coordinación Operativa. • Auxiliar administrativo/ Departamento de Capacitación y Profesionalización. • Instructor/ Departamento de Capacitación y Profesionalización. | |
| 6. Políticas de operación: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No aplica. | |
| 7. Formatos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No aplica | |

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|---|---|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Coordinación Operativa | Inicio del procedimiento. 1. Instruye al Departamento de Capacitación y Profesionalización, la actualización del Programa Anual de Capacitación (PAC) para las y los integrantes de la PABIC para el ejercicio fiscal siguiente. | | 30 min |
| Departamento de Capacitación y Profesionalización | 2. Recibe instrucción, elabora PAC considerando al menos los siguientes datos generales: a) Introducción. b) Filosofía Institucional. c) Marco Jurídico. d) Objetivo General. e) Estructura Curricular de las capacitaciones: a. Formación inicial. b. Actualización. c. Formación complementaria. f) Cuadro de meta anual de Capacitación. Y envía a la Coordinación Operativa para su aprobación. | - PAC | 8 h |
| Coordinación Operativa | 3. Recibe PAC, revisa que tenga los criterios necesarios para realizar las capacitaciones para el fortalecimiento de capacidades en materia de seguridad y vigilancia integral especializada y determina si existen observaciones. ¿Existen observaciones? | - PAC | 8 h |
| | Sí: | | |
| | 4. Notifica observaciones en el PAC al Departamento de Capacitación y Profesionalización y devuelve para su solventación. | - PAC | 1 h |
| Departamento de Capacitación y Profesionalización | 5. Recibe PAC con observaciones, corrige y/o completa y presenta nuevamente a la Coordinación Operativa para su Visto Bueno (retorna a la actividad No.3). | - PAC | 8 h |
| | No: | | |
| Coordinación Operativa | 6. Da Visto Bueno al PAC, recaba firma de autorización de la persona que funge como titular de la Dirección General y devuelve al Departamento de Capacitación y Profesionalización para iniciar con las capacitaciones correspondientes. | - PAC | 8 h |

Control del procedimiento

| | | | |
|---|---|----------------------|--------|
| Departamento de Capacitación y Profesionalización | 7. Recibe PAC autorizado y determina el tipo de capacitación que otorgara a las y los integrantes de la PABIC. | - PAC | 5 min |
| | ¿Tipo de capacitación? | | |
| | Actualización: | | |
| | 8. Verifica en la base de datos, la asignación del servicio de seguridad y vigilancia y genera listado del personal de acuerdo al tema correspondiente en el PAC. | - PAC | 2 h |
| | 9. Notifica mediante correo electrónico a las Delegaciones regionales correspondientes y a los elementos sobre la capacitación de actualización de acuerdo al PAC indicando los siguientes datos generales: a) Número de elementos. b) Nombre de los elementos. c) Nombre de la capacitación. d) Fechas y horarios. | - PAC | 2 h |
| | Nota: En caso de que los elementos se encuentren en servicio, la Delegación Regional será la encargada de designar a otro elemento para cubrir el servicio de seguridad y vigilancia. | | |
| | 10. Solicita al instructor correspondiente iniciar la capacitación de actualización de acuerdo a lo programado en el PAC (continúa en la actividad No.14). Archiva PAC. | - PAC | 5 min |
| | Formación inicial o complementaria: (Continúa del paso No. 7) | | |
| | 11. Verifica en el correo electrónico enviado por el Departamento de Recursos Humanos y Selección de Personal, la relación del personal de nuevo ingreso e instruye al auxiliar administrativo notificar el inicio de la capacitación correspondiente. | - PAC | 30 min |
| Auxiliar administrativo | 12. Notifica la siguiente información general sobre el inicio de curso de formación inicial o complementaria: a) Nombre y número de personas participantes. b) Horario del curso. c) Fechas del curso. A las siguientes áreas de la PABIC para su conocimiento: a) Mediante Tarjeta informativa al Titular de la Coordinación Operativa, recabando acuse. b) Mediante correo electrónico a las delegaciones regionales. | - Tarjeta - Acuse | 1 h |

Control del procedimiento

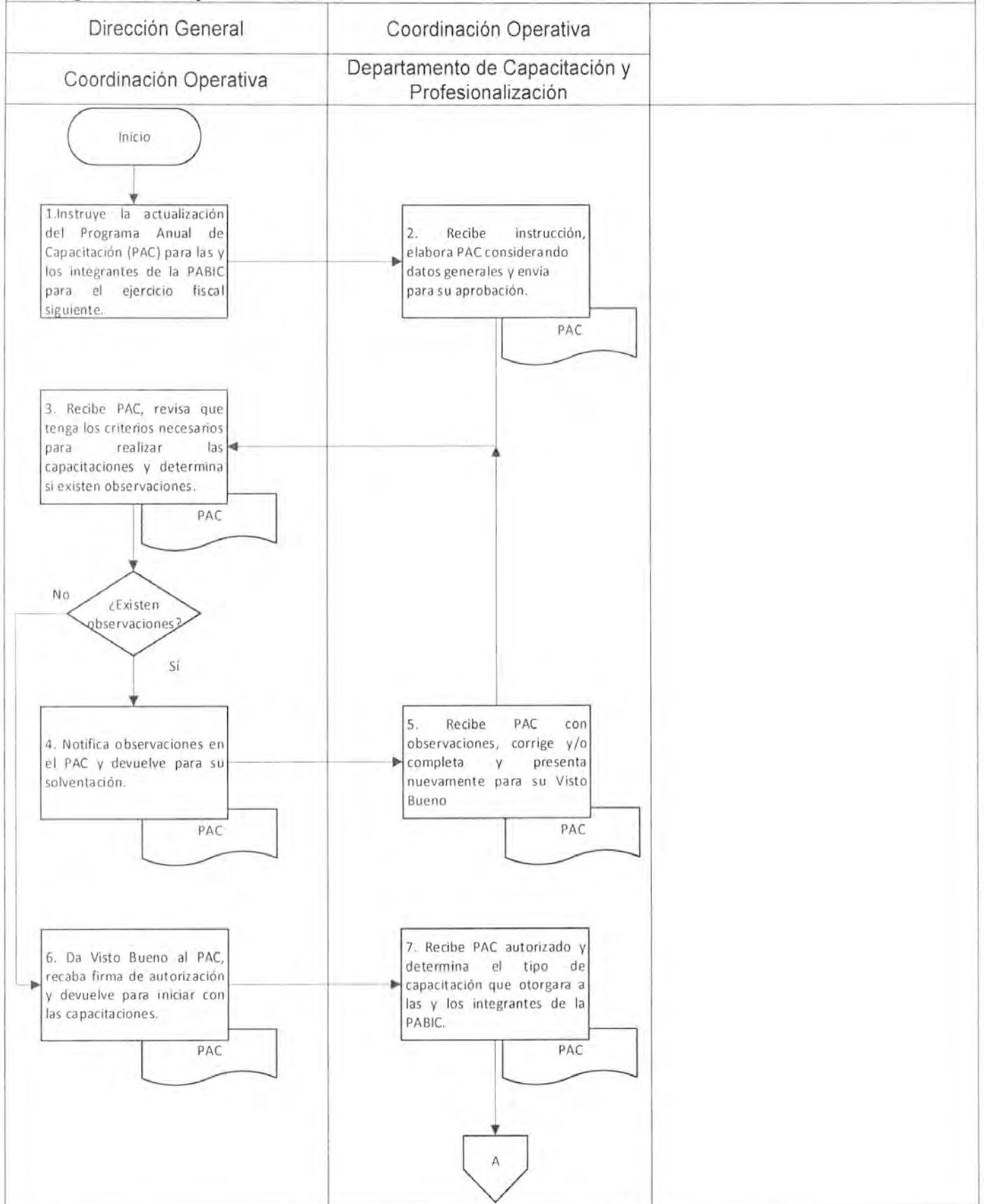
| | | | |
|--|---|---|---------------|
| <p>Departamento de Capacitación y Profesionalización</p> | <p>Y notifica al Departamento de Capacitación y Profesionalización para su conocimiento. Archiva acuse.</p> <p>13. Recibe notificación y solicita al instructor correspondiente iniciar la capacitación de acuerdo a lo programado en el oficio de asignación, recabando acuse. Archiva PAC y acuse.</p> | <p>- Asignación - PAC - Acuse</p> | <p>30 min</p> |
| <p>Instructor</p> | <p>14. Recibe oficio de asignación, inicia capacitación de formación inicial, actualización o formación complementaria correspondiente de acuerdo al siguiente protocolo:</p> <p>A. Introducción a la capacitación. B. Recomendaciones generales. C. Desarrollo del tema: a) Formación inicial: a. Desarrollo y acondicionamiento físico. b. Función Policial. c. Marco normativo de la función policial y protocolo de actuación, prevención y vinculación social. d. Técnicas y Tácticas policiales. b) Actualización: a. Instrucción y Disciplina b. Defensa policial y Acondicionamiento físico. c. Primer Respondiente con Capacidad para Procesar el Lugar de los Hechos. d. Disturbios civiles. e. Primeros Auxilios. f. Armamento y Practica de Tiro g. Detención y Conducción de Personas. c) Formación complementaria: a. Competencias administrativas. b. Competencias institucionales. c. Desarrollo humano. d. Inclusión. e. Tecnologías. D. Evaluación. E. Cierre de la capacitación. F. Recaba lista de asistencia de los elementos. Y notifica del cumplimiento al Departamento de Capacitación y Profesionalización para su conocimiento, adjuntando la lista de asistencia para su seguimiento. Archiva oficio.</p> | <p>- Lista - Asignación</p> | <p>242 h</p> |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|---|--|-------------|
| <p>Departamento de Capacitación y Profesionalización</p> | <p>Nota: Las capacitaciones con la Delegaciones al interior del Estado se coordinarán con el Departamento de Capacitación y Profesionalización.</p> <p>15. Recibe notificación con lista de asistencia, elabora en formato digital constancias de participación indicando principalmente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre de la persona participante. b) Nombre del curso. c) Duración del curso. d) Lugar y fecha del curso. e) Firma de la persona que funge como titular de la PABIC. <p>Y notifica mediante tarjeta informativa a la Coordinación Operativa con copia de conocimiento a la Delegación correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Delegación Regional en Huajuapán de León. b) Delegación Regional en Matías Romero. c) Delegación Regional en Valles Centrales. d) Delegación Regional en San Juan Bautista Tuxtepec. e) Delegación Regional en Puerto Escondido: con copia a la Subdelegación de Pinotepa Nacional y Huatulco. f) Delegación Regional en Juchitán de Zaragoza: con copia a la Subdelegación de Salina Cruz y La Venta. <p>Indicando que se ha concluido con la capacitación de formación, actualización o formación complementaria, adjuntando mediante correo electrónico las constancias de capacitación para su entrega a los elementos, recabando acuse. Archiva lista de asistencia y acuse.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta - Tarjeta 1 - Lista - Acuse | <p>24 h</p> |
|--|---|--|-------------|

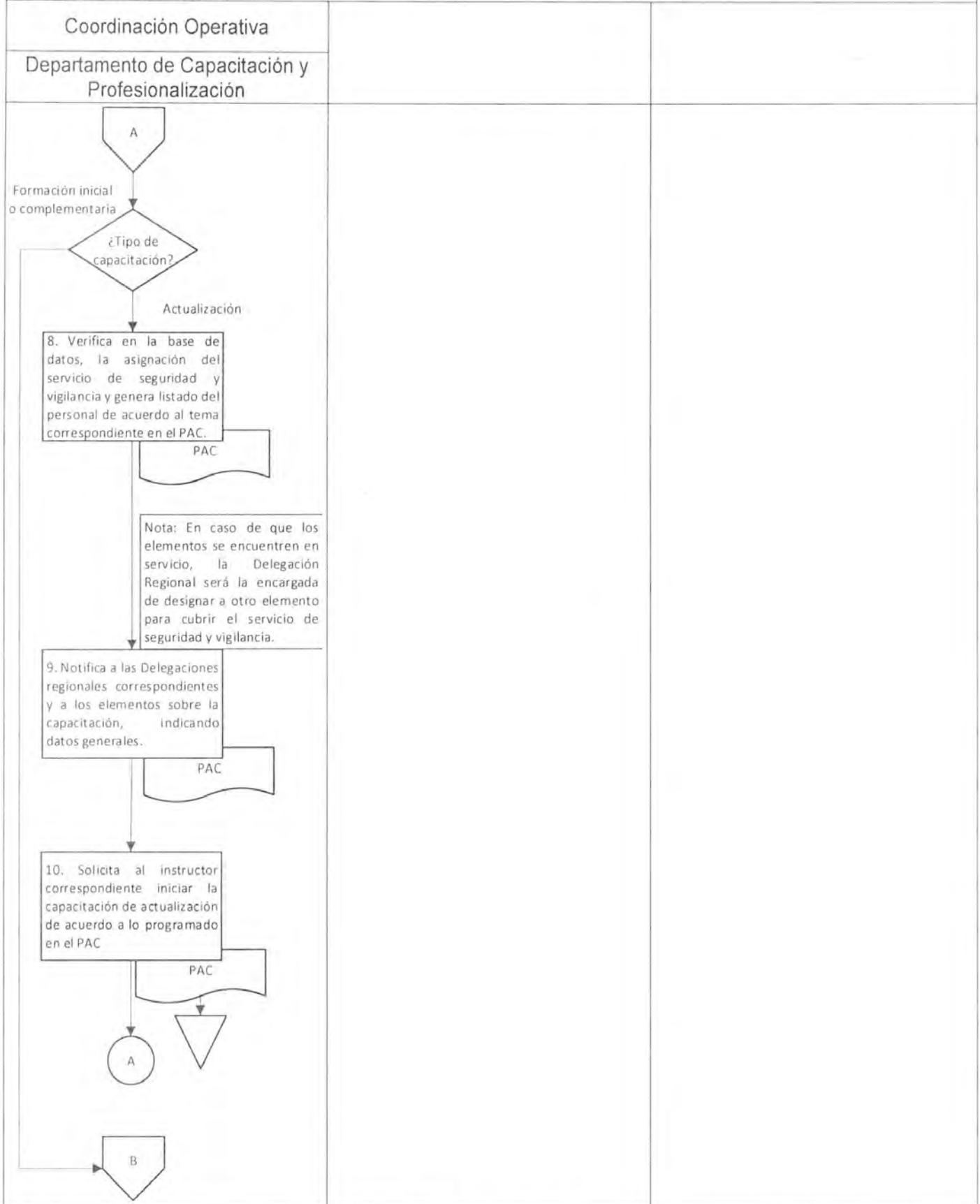
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



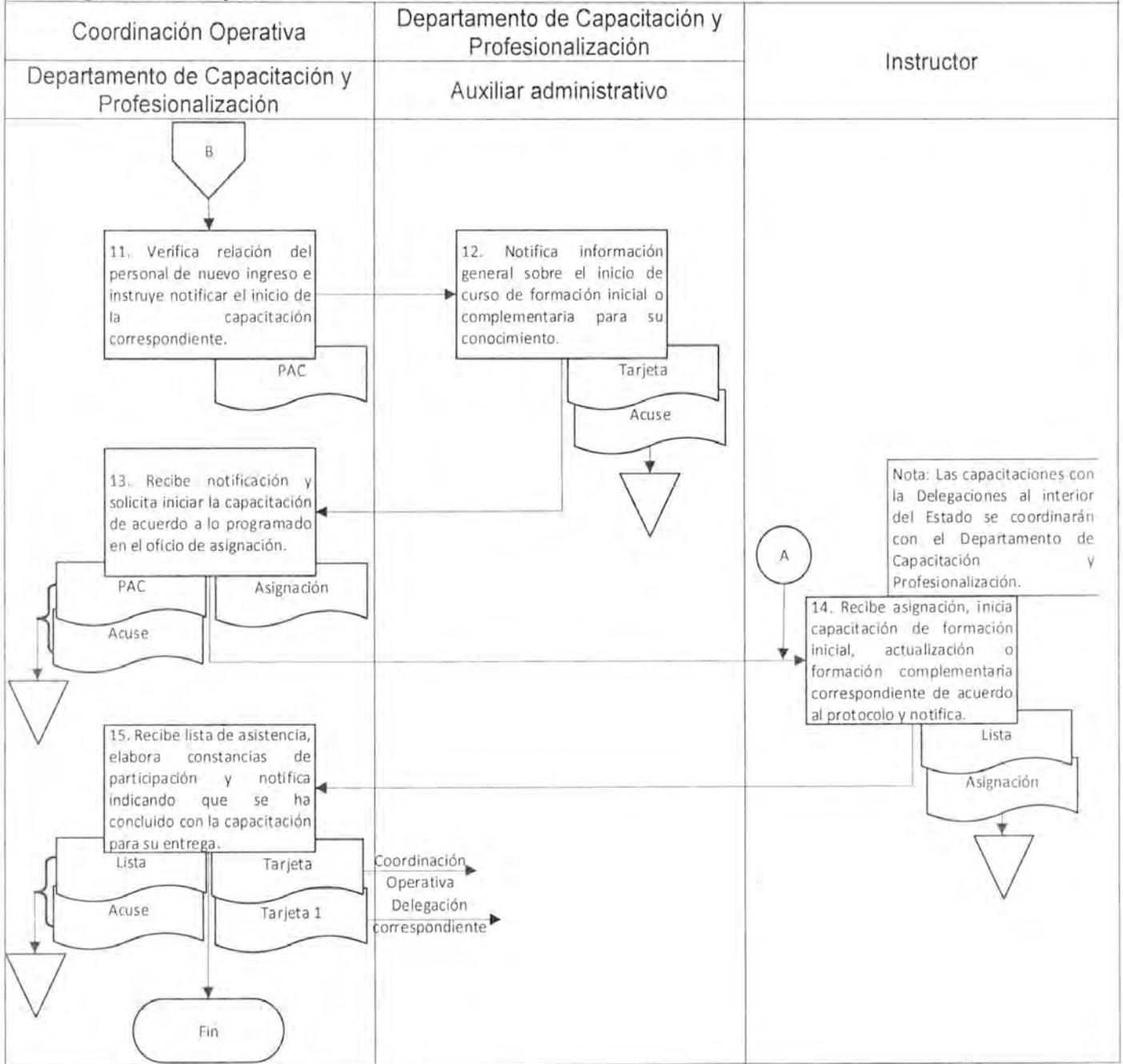
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Elaboró

[Signature]

Suboficial Julio Guzmán López
Jefe del Departamento de Capacitación y Profesionalización

Vo. Bo.

[Signature]

Comandante Roni Manuel Pérez
Coordinador Operativo

Aprobó

[Signature]

C. Alejandro Andrey Tejada Morales.
Director General

Control del procedimiento

Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

Insumo: Solicitud formal y requisitos de contratación.

Producto/servicio: Contrato de prestación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

Área responsable del procedimiento: Departamento de Asuntos Jurídicos/ Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Coordinación Operativa/Departamento de Cobranzas.

Tiempo de ejecución: 226 horas/4 minutos.

2. Objetivo:

Celebrar contratos de prestación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada con los tres órdenes de gobierno, órganos constitucionales autónomos de instituciones públicas, así como las personas físicas e iniciativa privada que lo requieran en el Estado.

3. Alcance:

El procedimiento inicia cuando se recibe la solicitud mediante llamada telefónica o de forma escrita del solicitante sobre los servicios de seguridad y vigilancia y finaliza cuando se envía el oficio de cumplimiento de instalación del servicio.

4. Marco jurídico:

- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011.
Última reforma publicada el 22 de abril del 2023.
Artículo 46, apartado B, fracción I.
- Ley Estatal de Derechos el Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de diciembre de 2017.
Última reforma publicada el 15 de diciembre de 2022.
Artículo 20
- Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022
Artículo 9, fracción VIII y Artículo 14.
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre del 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Coordinación Operativa/Dirección General.
- Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/Dirección General.
- Unidad Administrativa/Departamento de Cobranzas.
- Departamento de Comercialización/Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes.
- Delegaciones Regionales/Coordinación Operativa.
- Área de contratos/ Departamento de Asuntos Jurídicos.

6. Políticas de operación:

Control del procedimiento

- Para la celebración de un contrato de prestación de servicios de seguridad y vigilancia, el solicitante deberá presentar documentación requerida y actualizada a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes, aun cuando exista un contrato con la misma razón social.
- En caso de que el solicitante cuente con adeudo por falta de pago de servicios anteriores, dicha solicitud será improcedente.
- La instalación del servicio se realizará una vez que el contratante realice el pago correspondiente de acuerdo a la modalidad solicitada, y dicho servicio se prestará por los días restantes al mes corriente.
- Las cotizaciones solicitadas de los servicios, estarán sujetas a la actualización de las UMAS y al valor de las mismas, según el ejercicio fiscal y a la normatividad vigente aplicable al momento de la prestación de servicio.
- Cuando el contratante de la iniciativa privada haya realizado un cambio de razón social, deberá presentar documentación que así lo acredite con la finalidad realizar el procedimiento de cancelación y de nueva contratación.
- Los contratantes que deseen continuar con el servicio de seguridad y vigilancia, para el ejercicio fiscal siguiente, deberán presentar solicitud y documentación comprobatoria ante la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para iniciar una nueva contratación.
- La viabilidad de prestar un servicio la determina la Coordinación Operativa y Delegaciones Regionales, a través del Análisis de Riesgos.
- La documentación se turna al Departamento de Asuntos Jurídicos para que obre en el expediente del cliente y la elabore el contrato administrativo de prestación de servicios.
- Cuando el servicio contratado es mensual, se notifica a Coordinación Operativa la instalación del servicio; cuando es un servicio especial, semanal o quincenal, se constata primero el pago de la prestación del servicio, para poder solicitar la instalación del servicio de la PABIC.

7. Formatos:

- Solicitud de servicio de seguridad y vigilancia integral especializado. (Anexo I).

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|--|---|----------------------|------------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Recibe de la parte interesada, solicitud inicial por alguno de los siguientes medios:</p> <p>a) De forma física. b) Correo electrónico. c) Llamada telefónica.</p> <p>Para la contratación del servicio de seguridad y vigilancia indicando al menos la fecha probable de instalación y canaliza al Departamento de Comercialización para su atención y seguimiento.</p> <p>Nota: Se desarrollará el mismo procedimiento en el caso de que el contratante solicite el servicio para el siguiente ejercicio fiscal.</p> | - Solicitud | 10 min |
| Departamento de Comercialización | <p>2. Recibe solicitud, recaba mediante correo electrónico los siguientes datos de la parte interesada:</p> <p>a) Nombre del solicitante o razón social. b) Domicilio del solicitante. c) Modalidad y servicio requerido (No. de integrantes) d) Correo electrónico. e) Teléfono.</p> <p>Consulta con la Coordinación Operativa si cuenta con personal disponible para instalación de servicio y fecha en la que podría realizar el movimiento y determina.</p> | - Solicitud | 15 min |
| Coordinación Operativa | <p>3. Recibe solicitud, verifica a través de la Delegación Regional correspondiente si cuenta o no con personal disponible para cubrir el servicio solicitado y determina.</p> <p>¿Cuenta con personal? No:</p> | | 24 h |
| Departamento de Comercialización | <p>4. Informa mediante correo electrónico al Departamento de Comercialización indicando que no cuenta con personal disponible.</p> <p>5. Recibe correo electrónico e informa vía correo electrónico al solicitante y se le pregunta si desea permanecer en lista de espera, en caso afirmativo, se agrega a la base de datos de lista de espera. Archiva solicitud.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | - Solicitud | 10 min 30 min |

Control del procedimiento

| Sí: | | | |
|--|---|-----------------------|--------|
| Coordinación Operativa | 6. Informa mediante correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes indicando que sí cuenta con los integrantes disponibles. | | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | 7. Recibe correo electrónico y notifica al Departamento de Comercialización para su seguimiento. | | 15 min |
| Departamento de Comercialización | 8. Recibe notificación y solicita a la Coordinación Operativa que proporcionen fecha y hora para acudir a realizar análisis de riesgos y emitir un dictamen técnico indicando los datos de ubicación y contacto. | | 20 min |
| Coordinación Operativa | 9. Recibe solicitud, verifica fecha y hora disponible para realizar análisis de riesgos, agenda y notifica mediante correo electrónico al Departamento de Comercialización para que notifique al solicitante. | | 10 min |
| Departamento de Comercialización | 10. Recibe notificación e informa mediante correo electrónico o llamada telefónica al solicitante la fecha y hora indicada para que reciban al personal que realizará el análisis de riesgo y se confirma a la Coordinación Operativa y Delegación Regional correspondiente. | | 10 min |
| Coordinación Operativa | 11. Recibe notificación, se traslada a las instalaciones del servicio a contratar y efectúa el análisis de riesgo observando lo siguiente: a) Supervisión física del inmueble, b) Entrevista con prospecto, c) Toma de fotografías d) Anotaciones para el dictamen, consignas y ficha técnica para firma del solicitante. e) Demás acciones para fortalecer el análisis de riesgo. | | 1 h |
| | 12. Recopila, analiza la información obtenida y elabora los siguientes documentos: a) Ficha técnica con la siguiente información: a. Fecha de elaboración. b. Datos generales del servicio. c. Nombre del servicio. d. Persona entrevistada. e. Determinación de la viabilidad del servicio. f. Propuesta y observaciones. g. Nombre y firma de quien elabora. | - Ficha - Dictamen | 30 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|--|--|--------|
| | <p>h. Nombre y firma del Director(a) General y Coordinador(a) Operativo.</p> <p>b) Dictamen técnico con la siguiente información:</p> <p>a. Fecha de elaboración.</p> <p>b. Datos generales del servicio (inmueble).</p> <p>c. Nombre del servicio o razón social.</p> <p>d. Persona entrevistada (solicitante).</p> <p>e. Hora de inicio y termino (del análisis).</p> <p>f. Servicio requerido por el solicitante.</p> <p>g. Cantidad de integrantes que determina el dictamen.</p> <p>h. Turno y horario.</p> <p>i. Clasificación de riesgo en el servicio (inmueble).</p> <p>j. Puntos de amenazas y vulnerables.</p> <p>k. Riesgos y sugerencias adicionales.</p> <p>l. Determinación de la modalidad (con arma o sin arma de fuego).</p> <p>m. Determinación de la viabilidad del servicio.</p> <p>n. Propuesta y observaciones.</p> <p>o. Nombre y firma de quien elabora.</p> <p>p. Nombre y firma del Director(a) General y Coordinador(a) Operativo.</p> | | |
| | <p>13. Determina el grado de riesgo y la viabilidad del servicio, de acuerdo a los parámetros, actividad comercial y vulnerabilidad.</p> <p style="text-align: center;">¿El servicio es viable?</p> <p style="text-align: center;">No:</p> | <p>– Ficha</p> <p>– Dictamen</p> | 10 min |
| | <p>14. Informa a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes mediante memorándum de forma física, la no viabilidad adjuntando mediante correo electrónico el dictamen y ficha técnica para su conocimiento. Archiva ficha técnica y dictamen.</p> | <p>– Memorándum</p> <p>– Ficha</p> <p>– Dictamen</p> | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>15. Recibe el dictamen técnico y ficha técnica mediante oficio o mediante correo electrónico y lo remite al Departamento de Comercialización para su seguimiento. Archiva dictamen y ficha.</p> | <p>– Dictamen</p> <p>– Ficha</p> | 10 min |
| Departamento de Comercialización | <p>16. Recibe el dictamen técnico y ficha técnica, hace de conocimiento al solicitante mediante correo electrónico, de manera concreta, la no viabilidad del servicio adjuntando la ficha técnica.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> | | 24 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|--|-----------------------|--------|
| Coordinación Operativa | 17. Informa vía correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes el resultado de la viabilidad del análisis de riesgo adjuntando el dictamen técnico en espera de la confirmación de la contratación. Archiva ficha técnica y dictamen. | – Ficha – Dictamen | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | 18. Recibe el dictamen técnico y ficha técnica mediante oficio o por vía correo electrónico y lo remite al Departamento de Comercialización para su seguimiento. Archiva dictamen y ficha. | – Dictamen – Ficha | 10 min |
| Departamento de Comercialización | 19. Recibe el dictamen técnico y ficha técnica, hace de conocimiento al solicitante, de manera concreta, la viabilidad del servicio o propuesta de número de integrantes necesarios para cubrir el servicio que requiere y verifica si el solicitante está de acuerdo con el resultado del dictamen. ¿Está de acuerdo? No: | | 25 h |
| | 20. Informa mediante oficio o por correo electrónico a la Coordinación Operativa y Delegación Regional correspondiente, que el servicio no se va a requerir. Fin del procedimiento. | | 25 min |
| | Sí: | | |
| | 21. Informa mediante oficio o vía correo electrónico a la Coordinación Operativa y Delegación Regional correspondiente, que el solicitante si va a contratar los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada y recaba acuse. Archiva acuse. | – Informe – Acuse | 20 min |
| Coordinación Operativa | 22. Recibe informe, elabora el pliego de consignas indicando principalmente la siguiente información según la modalidad del integrante de acuerdo al grado de riesgo y número de integrantes: a) Todas las modalidades: a. Razón social del contratante. a. Fundamento legal. b. Actividades (deberes y obligaciones) que realizará el integrante. c. Exhorto de comportamiento del integrante. | – Informe | 20 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|----------------------------------|---|---|--------|
| | <p>d. Desempeño en el servicio. e. Obligaciones específicas del contratante. f. Firmas de las partes involucradas.</p> <p>b) Intramuros: a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento (en caso de que lo requiera el servicio).</p> <p>c) Escoltas: a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento</p> <p>d) Especiales: a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento (en caso de que lo requiera el servicio).</p> <p>Archiva oficio de informe.</p> | | 3 h |
| | <p>23. Imprime ficha técnica y pliegos de consignas por duplicado, firma, recaba las siguientes firmas: a) Director(a) General, b) Contratante. Y notifica un juego al contratante previo acuse y se genera copia para entrega a los integrantes de la PABIC asignados en el servicio de seguridad y vigilancia, recaba acuses.</p> | <p>– Consignas – Técnica – Consignas 1 – Técnica 1 – Consignas – Técnica Acuses</p> | 1 h |
| | <p>24. Digitaliza ficha técnica y pliegos de consignas debidamente formalizados y acuses del contratante e integrantes asignados al servicio.</p> | <p>– Consignas – Técnica – Acuses</p> | 1 h |
| | <p>25. Remite al Departamento de Asuntos Jurídicos un juego original del pliego de consignas y ficha técnica, así como los acuses de recibido por parte del contratante, para la integración al expediente corporativo en resguardo de la PABIC.</p> | <p>– Consignas – Técnica – Acuses</p> | 10 min |
| | <p>26. Define fecha de instalación del servicio con el contratante e informa mediante correo electrónico al Departamento de Comercialización a través de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su seguimiento.</p> | | 20 min |
| Departamento de Comercialización | <p>27. Recibe informe, proporciona mediante correo electrónico al solicitante el formato de solicitud establecido para que complemente y anexe la documentación en original para cotejo y copias</p> | | 24 h |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|--|---|--------------------------|
| | <p>simples, para acreditar personalidad jurídica de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>a) Gobierno Federal, Estatal, Municipal, y Órganos Autónomos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ley o decreto de creación. b. Nombramiento del titular responsable de la contratación del servicio (con facultades para firmar el contrato). c. Constancia de Situación Fiscal actualizada no mayor a tres meses. d. Identificación oficial (INE, Cédula Profesional y/o Pasaporte) del titular o representante legal. e. Comprobante de domicilio del lugar donde se brinda(rá) el servicio de seguridad y vigilancia (actualizado no mayor a tres meses). <p>b) Iniciativa privada:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Persona Moral: <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta constitutiva, 2. Poder Notarial, en su caso, 3. Identificación Oficial, (INE, Cédula Profesional y/o Pasaporte). 4. Constancia de Situación Fiscal, actualizada no mayor a tres meses y 5. Comprobante de domicilio del lugar donde se brinda(rá) el servicio de seguridad y vigilancia (actualizado no mayor a tres meses). b. Personas Físicas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación oficial (INE, Cédula Profesional y/o Pasaporte), 2. Cédula Fiscal en su caso, y 3. Comprobante de domicilio del lugar donde se brinda(rá) el servicio de Seguridad y vigilancia (actualizada no mayor a tres meses). <p>28. Recibe del solicitante de forma física, formato de solicitud original debidamente requisitado, con la documentación correspondiente, revisa si se encuentra completa y/o correcta y determina si existen observaciones.</p> <p style="text-align: center;">¿Existen observaciones?</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>29. Notifica mediante oficio de manera física o por correo electrónico al solicitante que la documentación cuenta con observaciones.</p> | <p>– Formato – Documentación</p> <p>– Observaciones – Formato – Documentación</p> | <p>20 min</p> <p>1 h</p> |
|--|--|---|--------------------------|

Control del procedimiento

| | | | |
|-----------------------------------|---|---|--------|
| Solicitante | 30. Recibe notificación de las observaciones, corrige y/o completa la documentación y/o la solicitud y envía nuevamente al Departamento de Comercialización a través de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su seguimiento (retorna a la actividad No. 28). Archiva oficio de observaciones. | – Formato – Documentación – Observaciones | 10 min |
| Departamento de Comercialización | <p style="text-align: center;">No:</p> 31. Remite la siguiente documentación soporte para su seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> A. Departamento de Asuntos Jurídicos para la elaboración del contrato de prestación de servicios: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud Formal del cliente para su contratación en original. b) Copia de Acta Constitutiva (en caso de que sean personas morales) y/o Decreto o Ley de creación. c) Copia de Poder Notarial (en caso de que sean personas morales) y/o nombramiento. d) Copia de identificaciones. e) Constancia de Situación Fiscal actualizada. f) Copia del comprobante de domicilio actualizado. B. Departamento de Cobranzas, vía correo electrónico, para alta en el SIOX y emisión del formato de pago: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud formal de contratación b) Copia de Identificación. c) Constancia de Situación Fiscal actualizada. d) Comprobante de domicilio. | – Soporte – Formato – Documentación | 10 min |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | 32. Recibe documentación e instruye al área de contratos la elaboración del contrato de acuerdo a los datos recibidos. | – Soporte | 20 min |
| Área de contratos | 33. Recibe instrucción, integra expediente asignándole un número de contrato, el cual contendrá la documentación señalada en el numeral anterior. | – Expediente | 20 min |
| | 34. Elabora contrato de prestación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, indicando principalmente los siguientes datos generales: <ul style="list-style-type: none"> a) Declaraciones de los intervinientes (datos generales). | – Expediente | 3 h |

Control del procedimiento

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| | <p>b) Clausulado, indicando principalmente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Costos del servicio a contratar. b. Vigencia del servicio a contratar. c. Domicilios de la prestación del servicio. d. Número de integrantes. e. Modalidad a contratar. f. Obligaciones del contratante. g. Obligaciones de la PABIC. h. Obligaciones específicas del contratante. i. Movimientos operativos en el servicio. j. Responsabilidad laboral. k. Rescisión del contrato. l. Competencia. m. Firmas de los intervinientes. <p>c) Y demás especificaciones particulares necesarias para la prestación del servicio.</p> <p>d) Anexo I: Pliego de consignas.</p> | | |
| Solicitante | <p>35. Envía al solicitante mediante correo electrónico el proyecto de solicitante de prestación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada para su revisión y aprobación del contratante.</p> <p>36. Recibe contrato, revisa que los datos estén correctos y completos de acuerdo a la información proporcionada y determina si existen observaciones.</p> <p style="text-align: center;">¿Existen observaciones?</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> | | <p>10 min</p> <p>24 h</p> |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | <p>37. Informa al Departamento de Asuntos Jurídicos, mediante correo electrónico, llamada telefónica u oficio, las sugerencias para corregir y/o complementar el contrato.</p> <p>38. Recibe sugerencias, revisa y determina si es procedente la sugerencia de la modificación en el contrato.</p> <p style="text-align: center;">¿Proceden las modificaciones?</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> | | <p>24 h</p> <p>3 h</p> <p>20 min</p> |
| | <p>39. Instruye al área de contratos que realice las modificaciones sugeridas en el contrato de servicios de seguridad y vigilancia.</p> | | <p>20 min</p> |

Control del procedimiento

| | | | |
|---|---|--|------|
| Área de contratos | 40. Recibe instrucción, realiza las modificaciones solicitadas al proyecto del contrato y envía nuevamente el contrato vía correo electrónico al solicitante para su revisión y firma (retorna la actividad No. 36). | | 3 h |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | <p style="text-align: center;">No:</p> 41. Fundamenta e informa mediante correo electrónico al solicitante el motivo de la improcedencia de las modificaciones (continúa en la actividad No. 42). | | 3 h |
| Solicitante | <p style="text-align: center;">No:</p> (Continúa de la actividad No. 36). 42. Recibe respuesta, firma el contrato por duplicado y estampa sello en caso de tenerlo y entrega al Departamento de Asuntos Jurídicos informando mediante correo electrónico que el contrato se encuentra completo y/o correcto de acuerdo al servicio solicitado para el trámite correspondiente. | - Contrato O-2 | 24 h |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | 43. Recibe contrato en duplicado debidamente firmado por el contratante, firma y sella, recaba firma y sello de la persona titular de la Dirección General y procede con la entrega del contrato al área de contratos. | - Contrato O-2 | 24 h |
| Área de contratos | 44. Recibe contratos debidamente firmados y realiza las siguientes actividades generales: a) Envía un juego en original al contratante para su conocimiento y recaba acuse. b) Notifica mediante correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes que se ha realizado la entrega del contrato al contratante, indicando el número de contrato asignado para su conocimiento. c) Envía copia de conocimiento al Departamento de Cobranzas para su alta en el SIOX y emisión del formato de pago, con el fin de que el contratante proceda a realizar su pago por el servicio contratado. Archiva un contrato original y acuse en expediente corporativo. Archiva expediente. | - Contrato - Contrato 1 - Expediente | 24 h |
| Unidad de Comercialización y Servicio al Clientes | 45. Recibe vía correo electrónico información, y da seguimiento a que el contratante reciba del Departamento de Cobranzas el formato de pago correspondiente del servicio contratado. | | 4 h |

Control del procedimiento

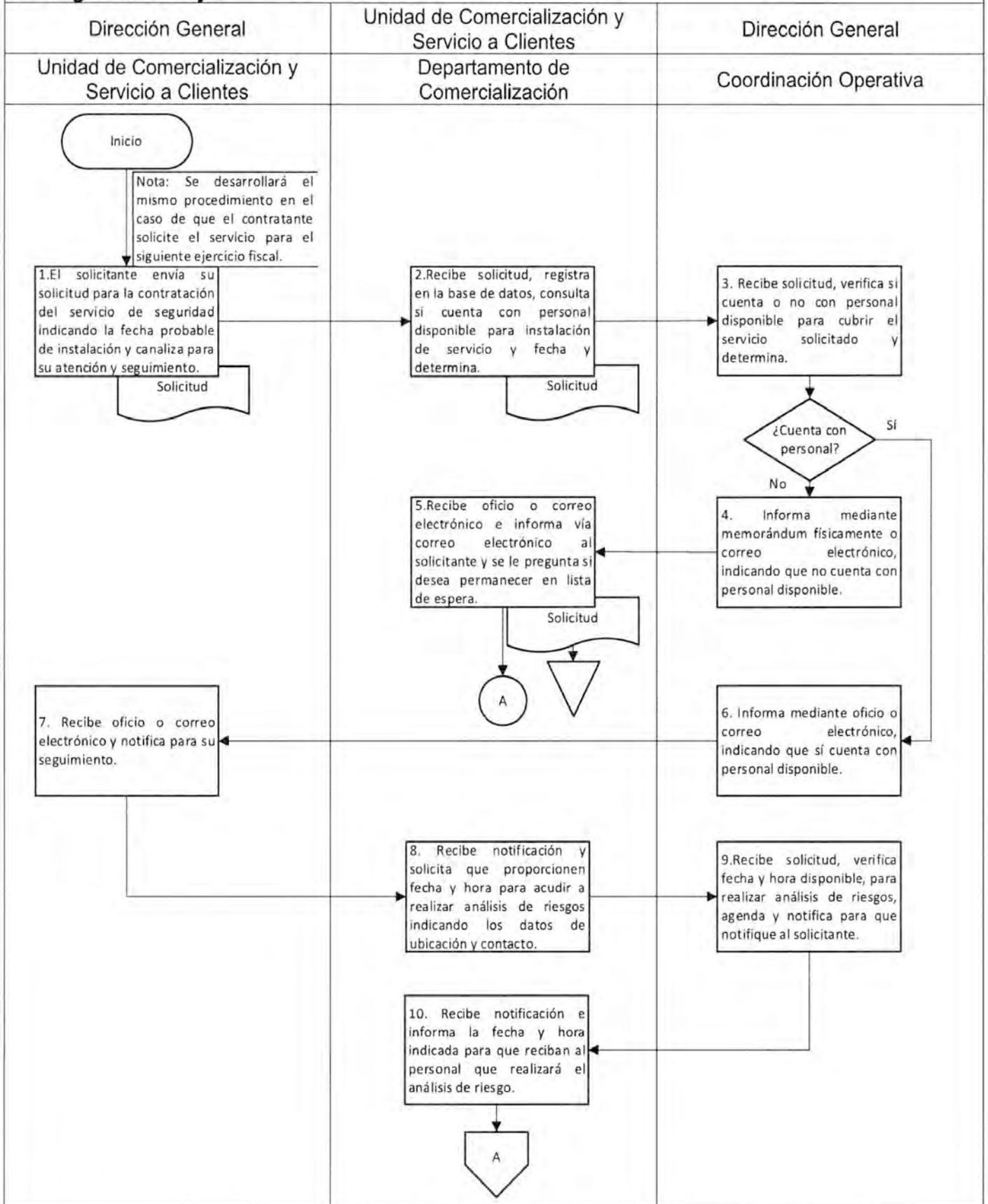
| | | | |
|---|--|----------------------|---------------|
| <p>Departamento de Cobranzas</p> | <p>46. Recibe información vía correo electrónico y solicita a la Secretaría de Finanzas lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Da de alta al contratante con número de contrato a través del SIOX. b) Emite formato de pago de acuerdo al servicio contratado: <ul style="list-style-type: none"> a. Especial. b. Semanal. c. Quincenal. d. Mensual. c) Envía al contratante mediante correo electrónico. d) Monitorea el pago. <p>E informa a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes una vez que se haya reflejado el pago para su seguimiento.</p> <p>Nota: Ver procedimiento de "Emisión y seguimiento del formato de pago del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada".</p> | | <p>1 h</p> |
| <p>Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes</p> | <p>47. Recibe notificación de confirmación del pago, elabora oficio de instalación dirigido a la Coordinación Operativa, con atención a la Delegación Regional correspondiente, con copia para las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Director(a) General; b) Departamento de Asuntos Jurídicos; y c) Departamento de Cobranzas. <p>Nota: En caso de que el Departamento de Cobranzas notifique que no se realizó el pago correspondiente, se enviará correo electrónico al solicitante en la dirección señalada para recibir notificaciones, informándole que no se llevará a cabo la instalación de servicio en tanto no se realice el pago correspondiente y se archiva solicitud.</p> | <p>- Instalación</p> | <p>30 min</p> |
| | <p>48. Remite oficio de instalación del servicio y copia de solicitud formal de contratación, de manera física o vía correo electrónico a la Coordinación Operativa, Delegación Regional correspondiente y Departamento de Cobranzas y espera oficio del cumplimiento de instalación de servicio. Archiva oficio.</p> | <p>- Instalación</p> | <p>10 min</p> |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|--|---|--------|
| Coordinación Operativa | <p>49. Recibe solicitud, instala a los integrantes en los domicilios indicados por los contratantes, elabora oficio de cumplimiento de la instalación del servicio de seguridad y vigilancia y entrega de forma física a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su conocimiento.</p> <p>Nota: Ver el procedimiento de "Instalación del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada".</p> | - Cumplimiento | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>50. Recibe oficio de cumplimiento de la instalación de servicio confirmando el movimiento y registra los siguientes datos en la base de datos de los contratantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de contrato. b) Razón social. c) Datos de contacto del contratante. d) Nombre completo del representante legal. e) Domicilio. f) Número de integrantes contratados. <p>51. Remite al Departamento de Asuntos Jurídicos, acuse del oficio de instalación y oficio de cumplimiento, recabando acuses e integra al expediente. Archiva expediente.</p> | - Cumplimiento | 10 min |
| | <p>52. Contacta al contratante para verificar la satisfacción en la atención de la instalación del servicio contratado.</p> | - Instalación - Cumplimiento - Expediente | 10 min |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | <p>53. Recibe acuse del oficio de instalación y oficio original de cumplimiento e integra al expediente corporativo del contratante. Archiva expediente.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> | - Expediente | 15 min |
| | | | 20 min |

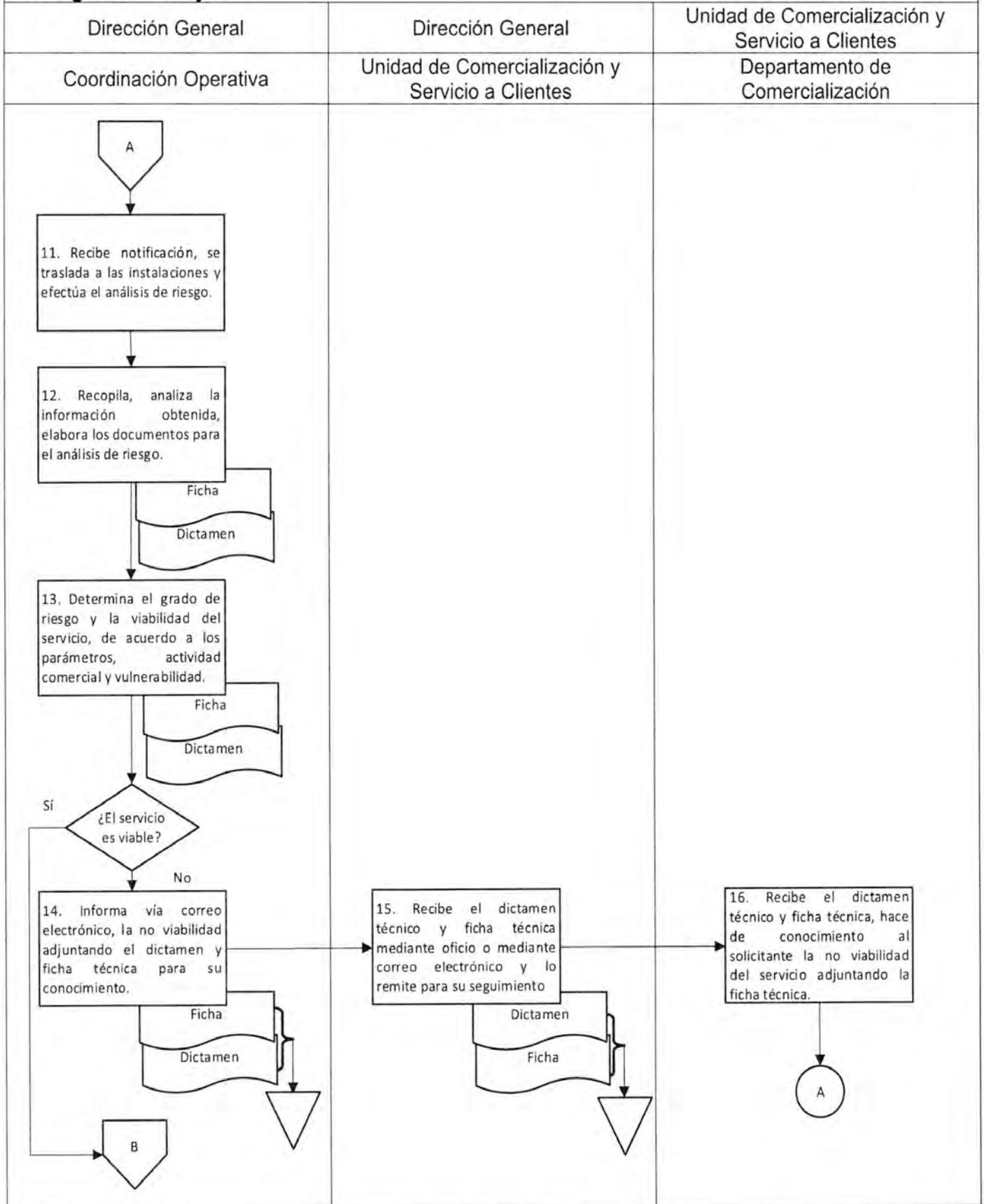
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



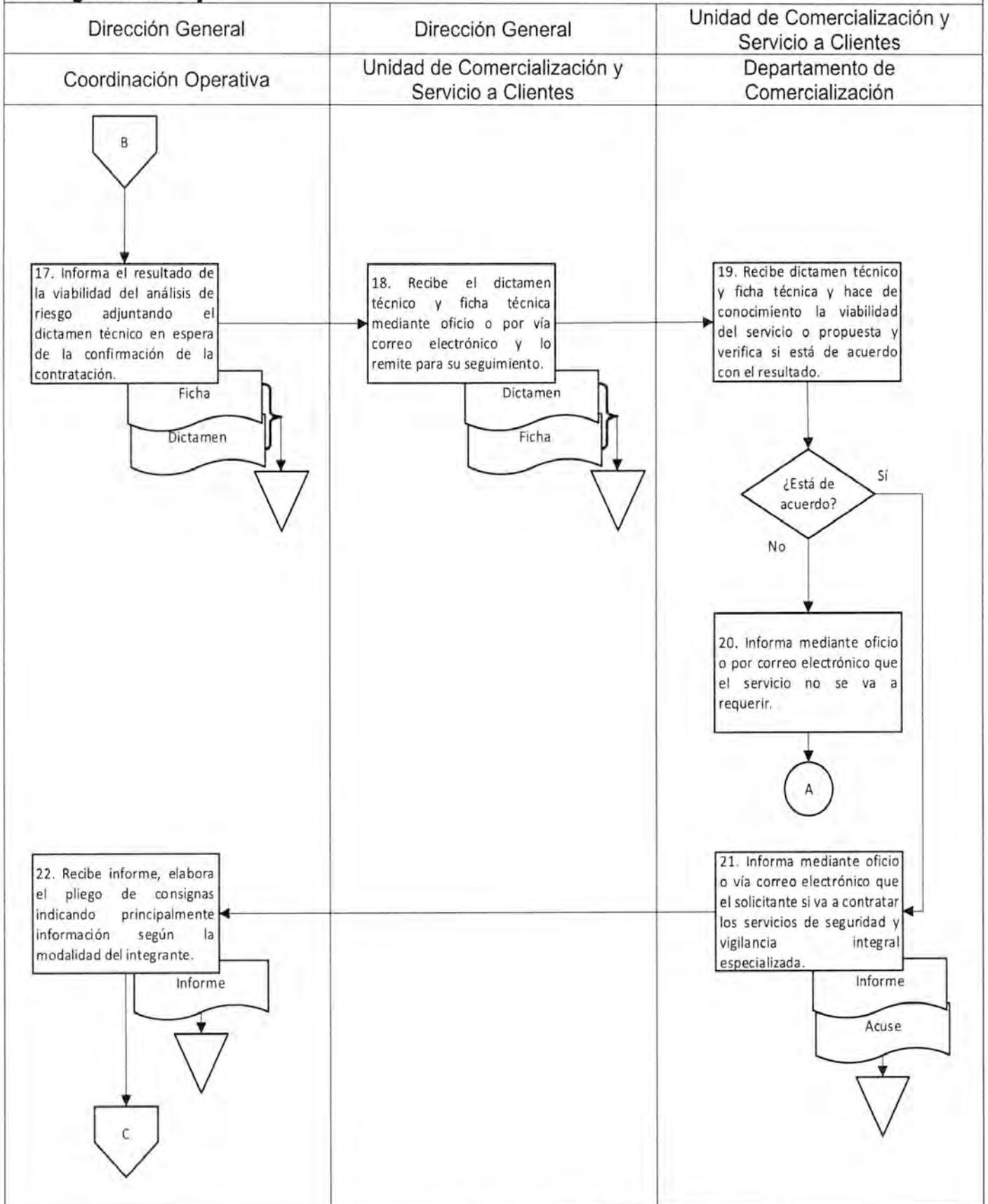
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



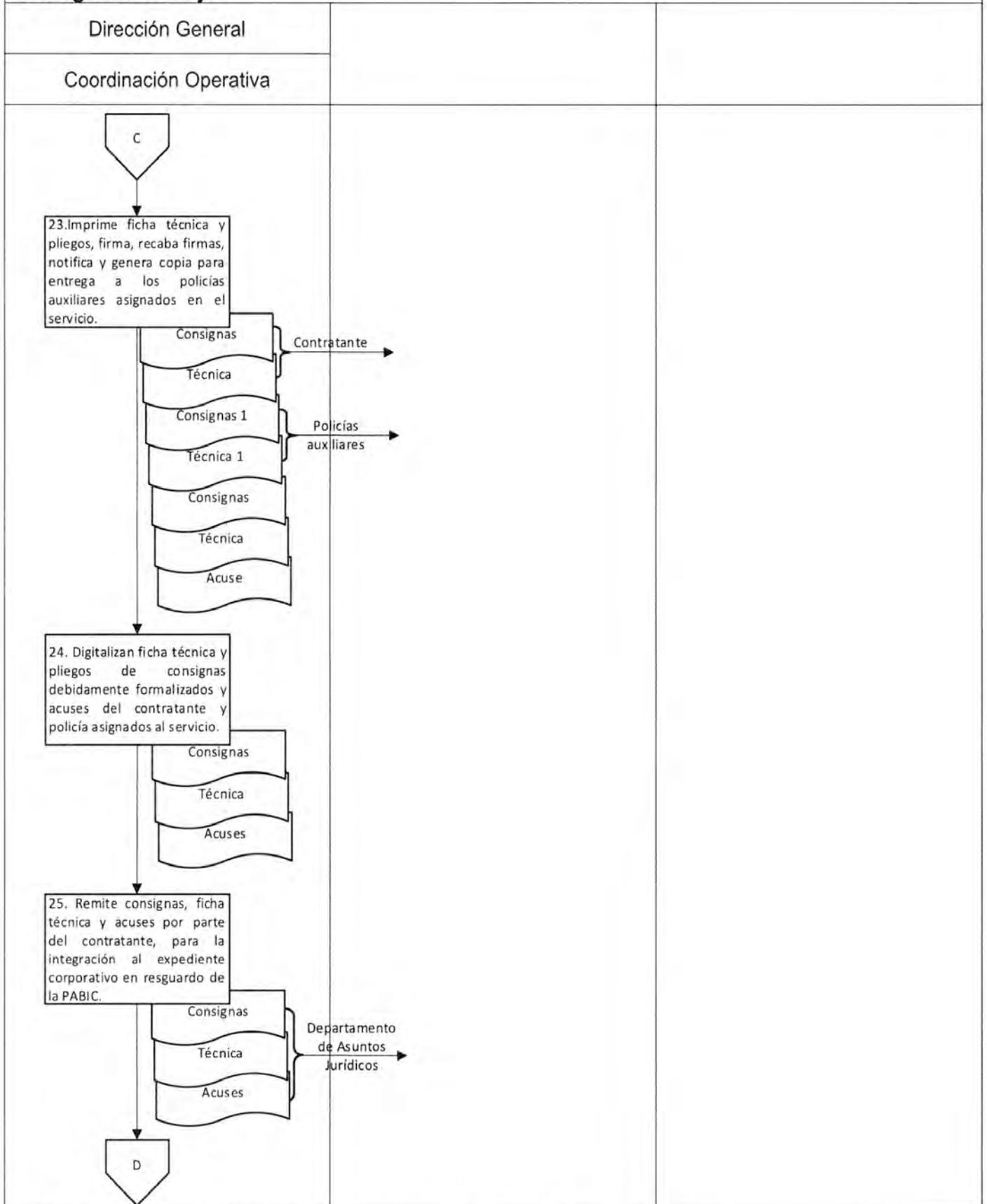
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



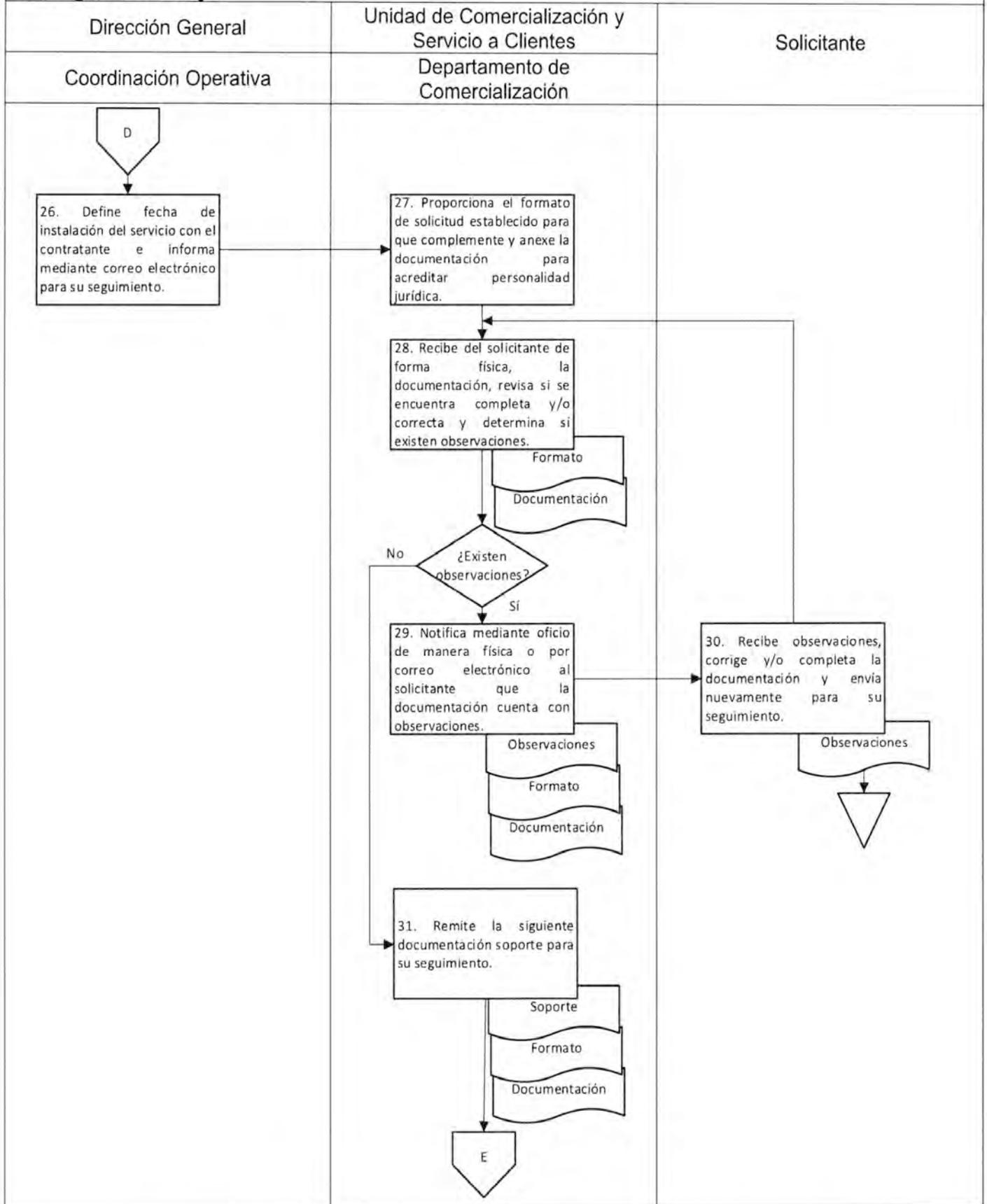
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



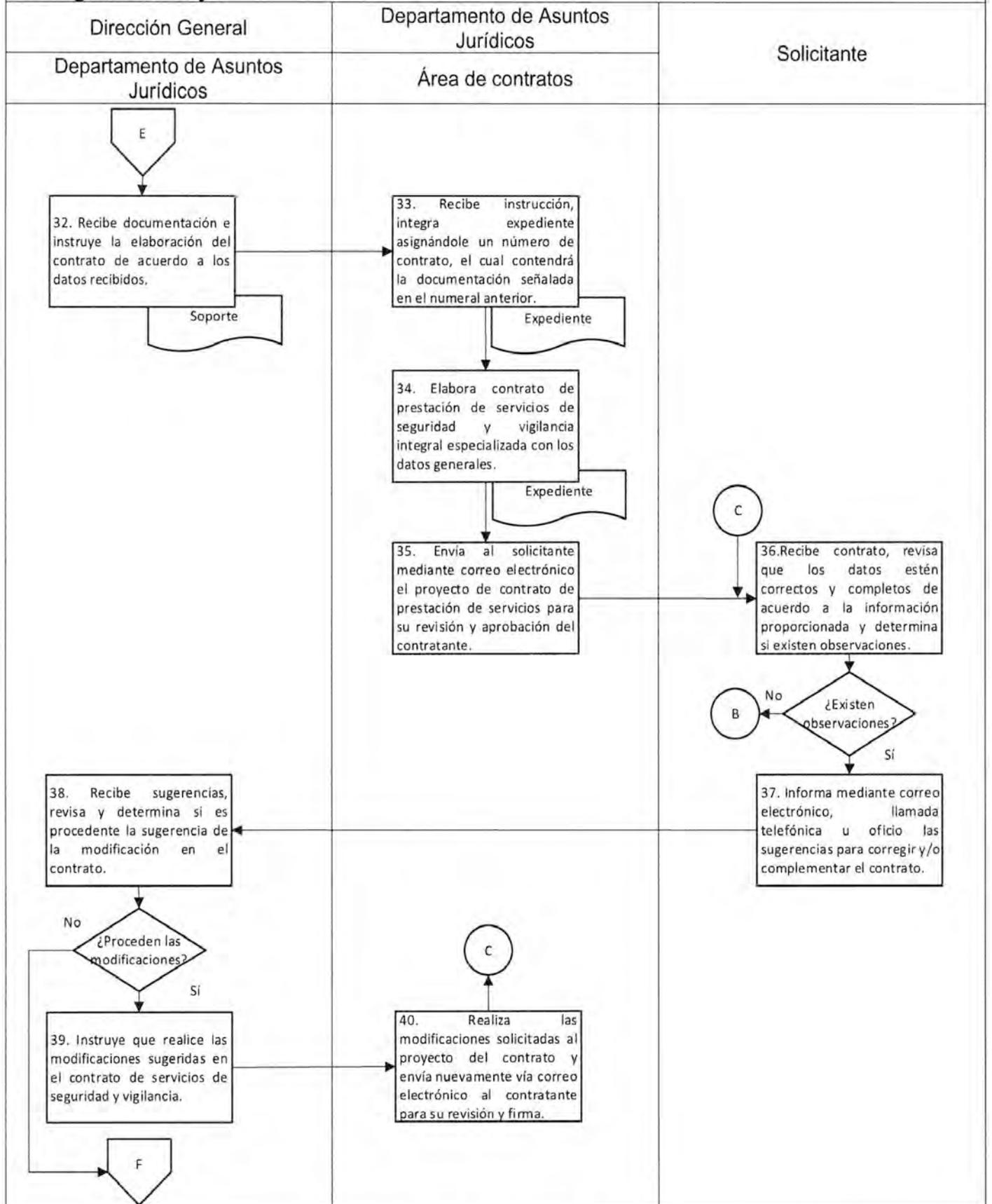
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



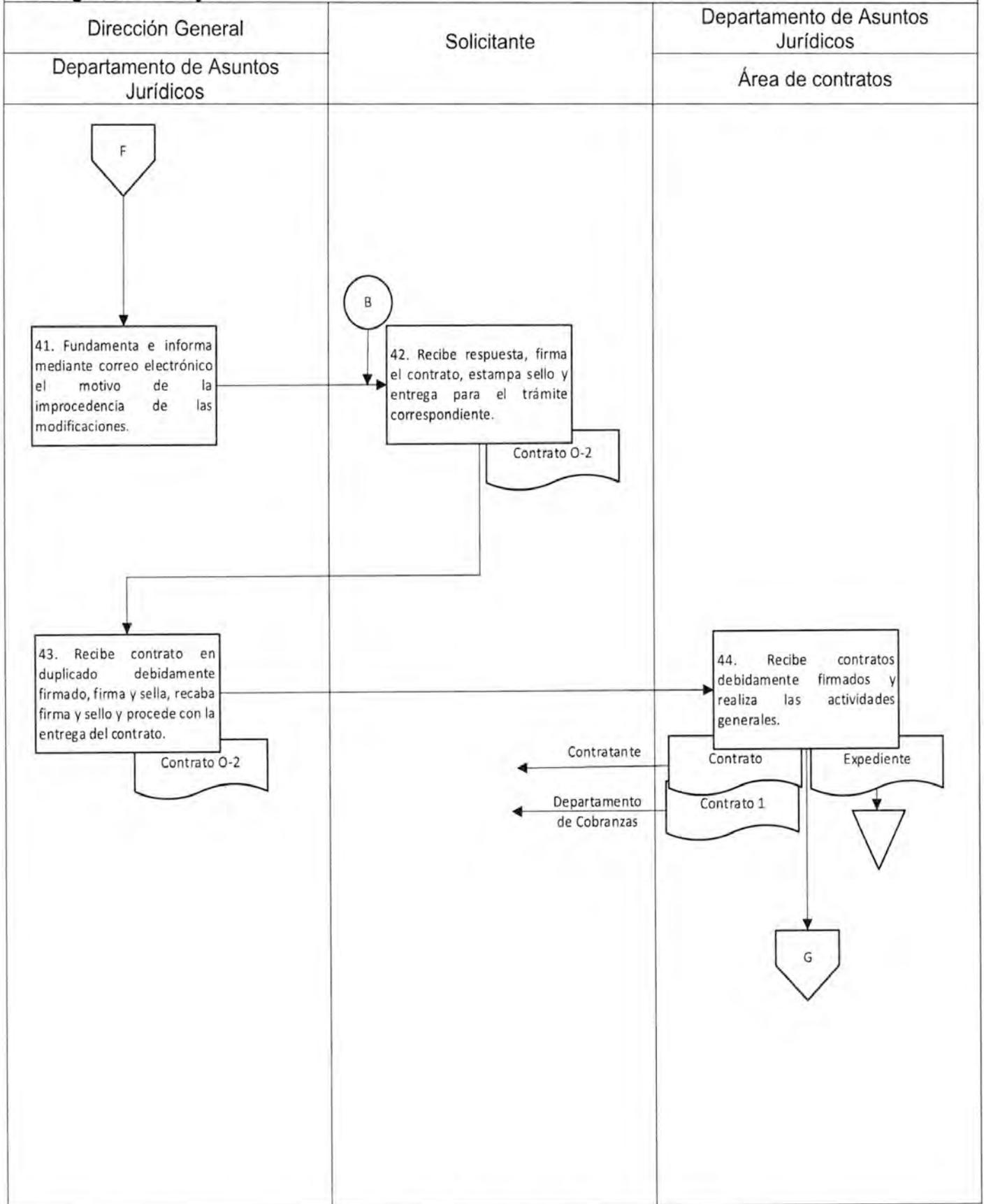
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



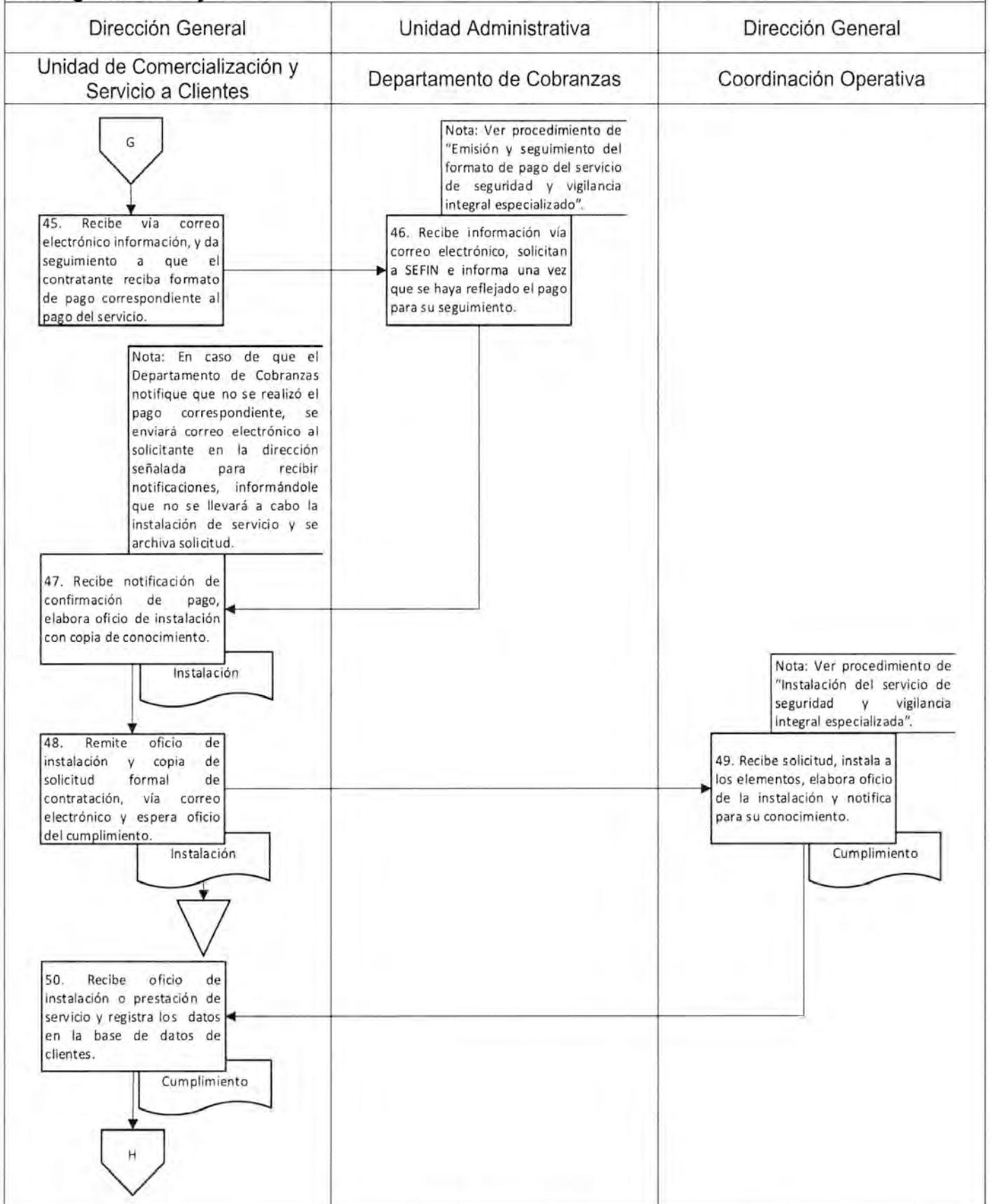
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



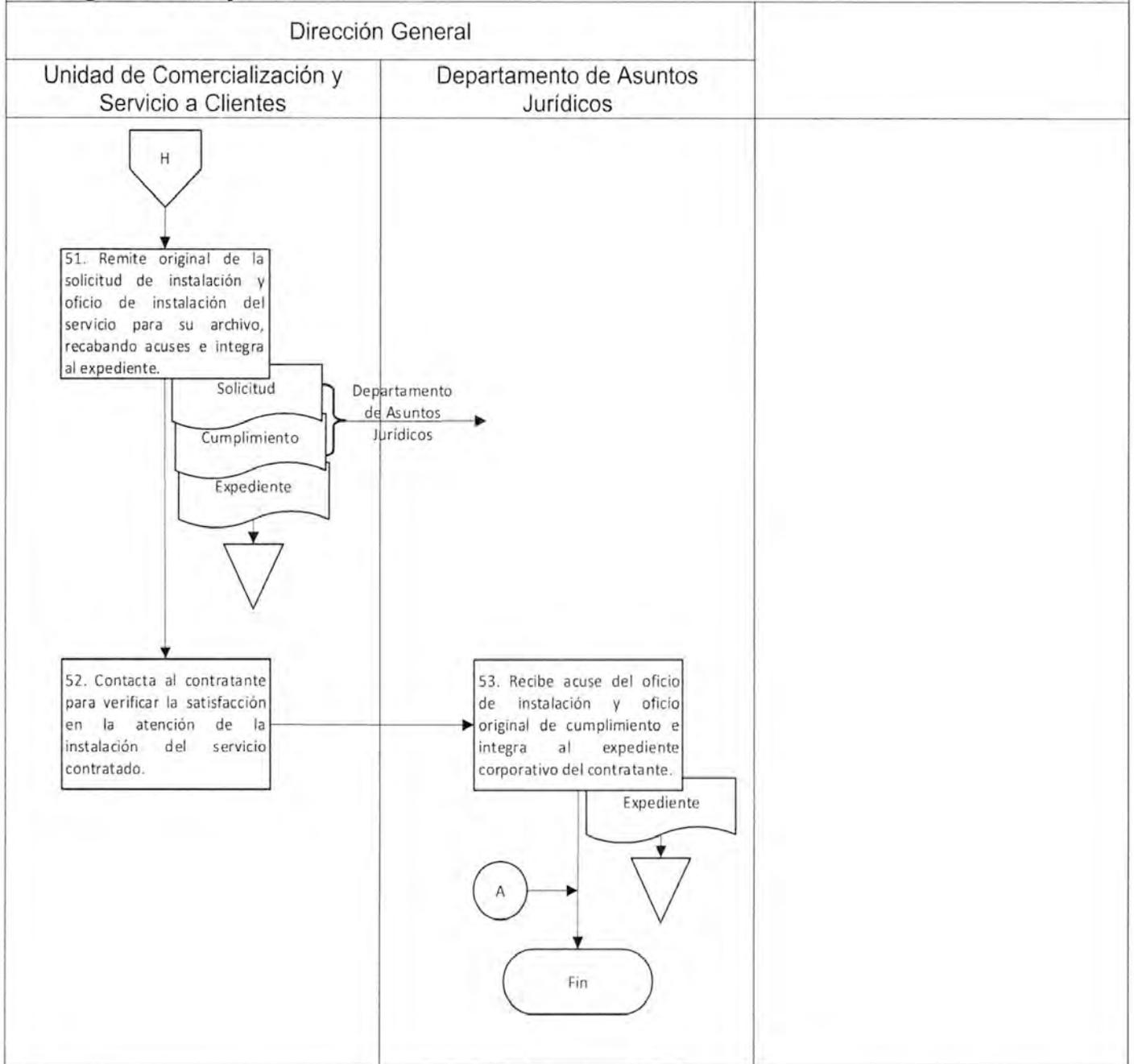
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Elaboró

Lic. Estephania Trujillo Soto
Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos

Vo. Bo.

C. Rosa María Gómez Castillo
Jefa de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes

Aprobó

C. Alejandro Andrey Tejada Morales
Director General

Control del procedimiento

Anexo I.

Formato de solicitud de servicio de seguridad y vigilancia integral especializado. (Consta de dos fojas tamaño carta en posición vertical).

SOLICITUD DE SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA INTEGRAL ESPECIALIZADO

Oaxaca de Juárez, a ____ (2) ____ de _____ del

(3)
PRESENTE:

El (La) que suscribe C. _____ (4) _____, en mi carácter de _____ (5) _____ de la empresa _____ (6) _____, es mi voluntad contratar el servicio de seguridad y vigilancia integral especializada que proporciona esta Institución Policial, de conformidad con el análisis de riesgo y vulnerabilidad efectuado (*), así como los costos que regulan la prestación de dichos servicios, **presento mi formal solicitud de contratación, por el periodo de _____ (7) _____**, protestando expresamente cumplir con las disposiciones normativas aplicables a la materia, las obligaciones fiscales derivadas del pago al derecho por el servicio de Seguridad y Vigilancia Integral Especializada, así como a los términos contractuales a generarse por: (8) _____ **TURNO** _____ (9) _____ **a partir del _____ (10) _____ del (11) _____** como se detalla a continuación:

| RAZÓN SOCIAL | DOMICILIO DEL SERVICIO | # DE ELEMENTOS | MODALIDAD | HORARIO |
|--------------|------------------------|----------------|-----------|---------|
| (12) | (13) | (14) | (15) | (16) |

En este caso me comprometo en este acto, a sujetarme a los procedimientos recaudatorios que al efecto señale la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca; en términos de los artículos 20 de la Ley Estatal de Derechos, 58, 59, 60 y 61, de la Ley Estatal de Hacienda y de conformidad con los artículos 3 párrafo cuarto de la Ley Estatal de Derechos; 5 de la Ley de Ingresos del Estado de Oaxaca, 23 y 24 del Código Fiscal para el Estado de Oaxaca.

De igual manera me comprometo a que el pago del citado servicio, será efectuado en las fechas indicadas en el contrato de prestación de servicios respectivo, cumpliendo con las formalidades que la Ley determine, aceptando que, en caso de omisión a lo estipulado, no se proporcionará el servicio de Seguridad y vigilancia integral especializada, sin responsabilidad a esta Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.

Continúa en el procedimiento

PROPORCIONO DATOS PARA LA FACTURACIÓN:

- RAZÓN SOCIAL:
- RFC:
- USO DE CFDI:
- FORMA DE PAGO:
- DOMICILIO FISCAL:
- CORREO ELECTRÓNICO:
- NOMBRE DEL CONTACTO PARA TEMAS DE PAGO:
- TELÉFONO DE CONTACTO REFERENTE A PAGOS:

Derivado de lo anterior y para dar cumplimiento con los requisitos señalados para la elaboración del contrato administrativo de prestación de servicio (17), anexo al presente copias simples de la siguiente documentación Acta constitutiva.

- 1) ACTA CONSTITUTIVA
- 2) PODER NOTARIAL
- 3) COPIA DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL
- 4) CONSTANCIA ACTUALIZADA DE SITUACIÓN FISCAL
- 5) COPIA ACTUALIZAD DEL COMPROBANTE DE DOMICILIO DEL SERVICIO.

Señalando como domicilio para oír notificaciones, el ubicado en: ____ (18) ____ **No.** ____ (19) ____ **COLONIA** ____ (20) ____ **C.P** ____ (21) ____, (22) así mismo, señalando para tal efecto la cuenta oficial de correo electrónico: ____ (23) ____ y el número telefónico: ____ (24) ____.

Así mismo autorizo a: ____ (25) ____ como contacto para recibir avisos y notificaciones, quien podrá solicitar movimientos en los contratos de prestación de servicios a generarse previo escrito, tales como incrementos, decrementos de servicio, cambios de domicilio, cambios de elementos, cambios modalidad, cambios de horarios, etc. Con número de teléfono: ____ (26) ____ y correo electrónico: ____ (27) ____.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE

(28)

| INSTRUCTIVO DE LLENADO | |
|------------------------|---|
| NO. CAMPO | SE ANOTARÁ |
| (1) | La hoja membretada del contratante. |
| (2) | El día, mes y año en que se realiza la solicitud. |
| (3) | El nombre completo de la persona que funge como titular de la PABIC. |
| (4) | El nombre completo de la persona que solicita el servicio. |
| (5) | La personalidad que ostenta el contratante. |
| (6) | La razón social de la parte contratante. |
| (7) | El periodo por el cual esta solicitando el servicio. |
| (8) | El número de elementos y la modalidad a contratar. |
| (9) | El turno en que esta solicitando el servicio. |
| (10) | El día y mes en que iniciará el servicio. |
| (11) | El año en que iniciará el servicio. |
| (12) | La razón social de la parte contratante. |
| (13) | El domicilio donde se prestará el servicio. |
| (14) | El número de elementos a contratar. |
| (15) | La modalidad del servicio a contratar. |
| (16) | El horario en que se prestará el servicio. |
| (17) | El año en que se contratará el servicio. |
| (18) | El domicilio donde se podrán entregar notificaciones. |
| (19) | El número del domicilio donde se podrá entregar notificaciones. |
| (20) | La colonia donde se ubica el domicilio para entregar notificaciones. |
| (21) | El código postal de la colonia donde se podrán entregar notificaciones. |
| (22) | El Municipio. |
| (23) | El correo electrónico donde se podrán enviar y recibir notificaciones. |
| (24) | El número telefónico donde se podrán realizar notificaciones. |
| (25) | El nombre completo de la persona distinta al contratante, autorizada para efectuar movimientos en el servicio. |
| (26) | El número telefónico de la persona autorizada que podrá auxiliar a la persona autorizada por el contratante. |
| (27) | El correo electrónico de la persona autorizada que podrá auxiliar a la persona autorizada por el contratante. |
| (28) | El nombre completo y firma de la persona que solicita el servicio. |
| (*) | <p>NOTA: EN EL CASO QUE EL CLIENTE CONTRATE UNA CANTIDAD MENOR U OTRA MODALIDAD A LA SUGERIDA EN EL DICTAMEN TÉCNICO DEL ANÁLISIS DE RIESGO DEBERÁ INCLUIR LA SIGUIENTE LEYENDA: Del cual fui notificado y tengo amplio conocimiento que el resultado apunta la contratación de _____ en la modalidad de _____, sin embargo, es mi voluntad contratar _____ deslindando de toda responsabilidad presente o futura a la PABIC por realizar una contratación diversa a lo dictaminado;</p> |

Control del procedimiento

Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Instalación del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada.

Insumo: Oficio de instalación del servicio.

Producto/servicio: Tarjeta informativa de cumplimiento.

Área responsable del procedimiento: Coordinación Operativa.

Tiempo de ejecución: 4 horas/10 minutos.

2. Objetivo:

Instalar los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, contratados por Gobierno federal, estatal o municipal o la iniciativa privada, a fin de incrementar la plantilla de servicios.

3. Alcance:

El proceso inicia cuando se recibe el oficio de instalación por parte del área de Comercialización, y culmina una vez que se recibe la tarjeta de cumplimiento por parte de la Delegación.

4. Marco jurídico:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 01 de diciembre de 2010.
Última reforma publicada el 23 de febrero de 2023.
Artículo 35.
- Ley Estatal de Derechos de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de diciembre de 2017.
Última reforma publicada el 15 de diciembre de 2022.
Artículo 35.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011.
Última reforma publicada el 22 de abril del 2023.
Artículo 46, apartado B, fracción I.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022.
Artículo 7, fracción X.
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Dirección General.
- Coordinación Operativa/ Dirección General.
- Delegación Regional/ Coordinación Operativa.

6. Políticas de operación:

- No aplica.

7. Formatos:

- No aplica.

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Coordinación Operativa | Inicio del procedimiento. | | |
| | 1. Recibe oficio físicamente o mediante correo electrónico de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes solicitud para verificar si cuenta con elementos disponibles para el otorgamiento de servicios, indicando la dirección del servicio y el perfil del elemento. | | 10 min |
| Delegación Regional | 2. Solicita mediante correo electrónico a alguna de las siguientes Delegaciones Regionales correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> a) Delegación Regional en Huajuapán de León. b) Delegación Regional en Matías Romero. c) Delegación Regional en Valles Centrales. d) Delegación Regional en San Juan Bautista Tuxtepec. e) Delegación Regional en Puerto Escondido: con copia a la Subdelegación de Pinotepa Nacional y Huatulco. f) Delegación Regional en Juchitán de Zaragoza: con copia a la Subdelegación de Salina Cruz y La Venta. Si cuenta con elementos disponibles indicando el perfil del elemento. | | 10 min |
| | 3. Recibe solicitud, verifica si cuenta con elementos disponibles de acuerdo al perfil solicitado y/o necesidades del servicio y determina. | | 60 min |
| Coordinación Operativa | <p style="text-align: center;">¿Existe disponibilidad?</p> <p style="text-align: center;">No:</p> 4. Notifica mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación Operativa que no cuenta con los elementos necesarios para el servicio solicitado. | | 20 min |
| | 5. Recibe respuesta y notifica para su conocimiento a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes que no cuenta con elementos disponibles. | | 10 min |
| | Nota: Ver procedimiento de "Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada". | | |
| | Fin del procedimiento. | | |
| | <p style="text-align: center;">Sí:</p> | | |

Control del procedimiento

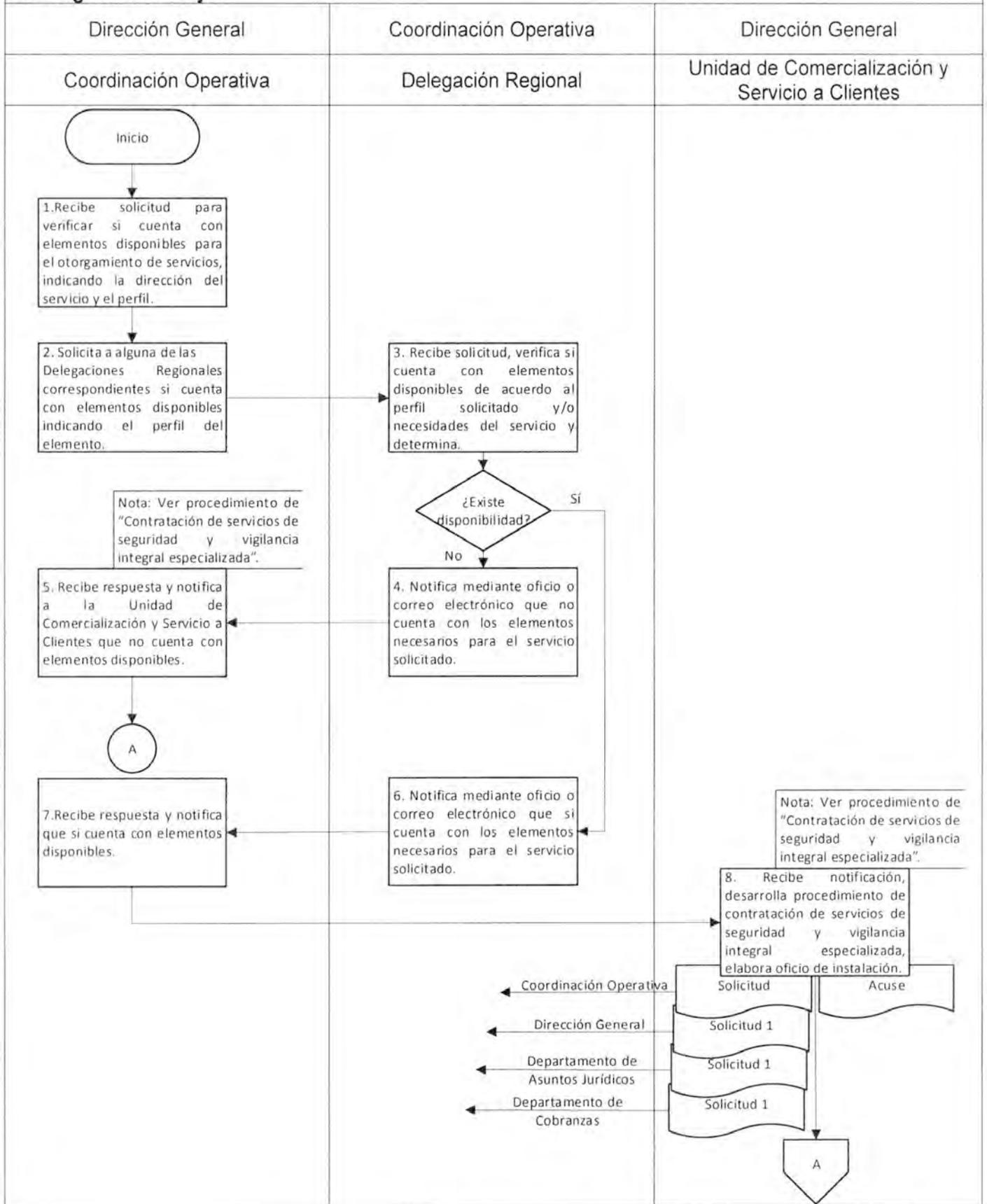
| | | | |
|--|--|---|--------|
| Delegación Regional | 6. Notifica mediante oficio o correo electrónico a la Coordinación Operativa, que si cuenta con los elementos necesarios para el servicio solicitado. | | 10 min |
| Coordinación Operativa | 7. Recibe respuesta y notifica a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes que si cuenta con elementos disponibles. Nota: Ver procedimiento de "Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada". | | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | 8. Recibe respuesta de Coordinación Operativa, desarrolla procedimiento de contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, elabora oficio de solicitud de instalación de servicio indicando al menos los siguientes datos: a) Número de elementos. b) Modalidad de acuerdo a la Ley Estatal de Derechos del Estado de Oaxaca. c) Fecha de instalación. d) Periodo de contratación. e) Domicilio donde se prestará el servicio. Y envía a las siguientes áreas: a) Original: Coordinación Operativa para su seguimiento. b) Copia de conocimiento: a. Dirección General. b. Departamento de Asuntos Jurídicos. Para elaboración de contrato de prestación de servicio. c. Departamento de Cobranzas: Para generar la línea de pago del servicio contratado. Recabando acuse. Archiva acuse. Nota: Ver procedimiento de "Contratación de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada". | - Solicitud - Solicitud 1 - Solicitud 1 - Solicitud 1 - Acuse | 60 min |
| Coordinación Operativa | 9. Recibe oficio físicamente o mediante correo electrónico de solicitud, verifica que cuente con todos los datos y envía mediante correo electrónico a la Delegación Regional correspondiente según el domicilio, solicitando realizar la instalación del servicio de seguridad y vigilancia. Archiva oficio. | - Solicitud | 10 min |
| Delegación Regional | 10. Recibe correo electrónico, confirma de recibido, verifica en el oficio de solicitud los datos de | | 5 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|------------------------|---|--|---|
| Coordinación Operativa | <p>instalación y elige al elemento idóneo para el servicio solicitado de acuerdo a su perfil.</p> <p>11. Acude al domicilio del contratante con el/los elemento(s) y realiza el siguiente protocolo de instalación del servicio de seguridad y vigilancia observando lo siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presentación del elemento al contratante o al representante legal. b) Indicaciones por parte del contratante al elemento. c) Entrega de pliego de consignas. d) Entrega equipo de seguridad de acuerdo a la modalidad de servicio. e) Toma de evidencia fotográfica de la instalación del servicio. <p>12. Elabora oficio correspondiente notificando el cumplimiento de la instalación del servicio de seguridad y vigilancia de acuerdo a lo indicado en el oficio de solicitud y envía mediante oficio físicamente y correo electrónico a la Coordinación Operativa para su conocimiento. Archiva tarjeta.</p> <p>13. Recibe oficio de la delegación, elabora y entrega físicamente el oficio de cumplimiento de la instalación del servicio de seguridad y vigilancia (en caso de que se requiera se enviara por correo electrónico) a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su conocimiento. Archiva oficio de cumplimiento.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> | <p>– oficio</p> <p>– Cumplimiento – oficio</p> | <p>30 min</p> <p>10 min</p> <p>5min</p> |
|------------------------|---|--|---|

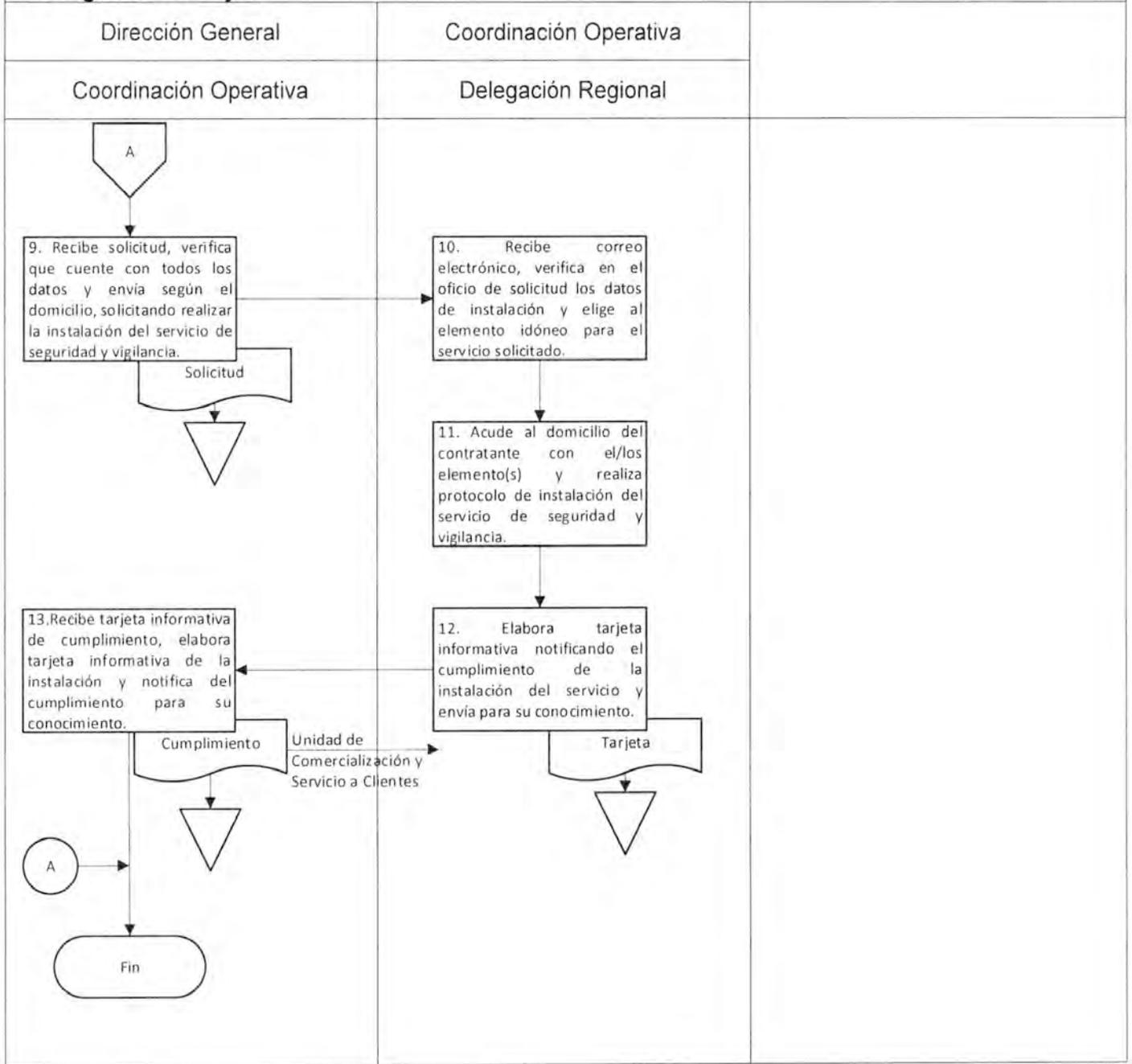
Control del procedimiento

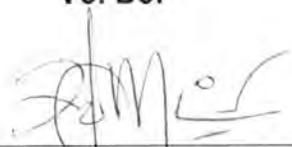
9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



| | | |
|---|--|--|
| <p>Elaboró</p>  <p>C. Roni Manuel Pérez Coordinador Operativo</p> | <p>Vo. Bo.</p>  <p>C. Rosa María Castillo Gómez, Jefa de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes</p> | <p>Aprobó</p>  <p>C. Alejandro Andrey Tejada Morales, Director General</p> |
|---|--|--|

Control del procedimiento

Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Supervisión del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada y personal asignado en servicios.

Insumo: Base de datos de elementos y servicios contratados.

Producto/servicio: Reporte mensual sobre las acciones realizadas en temas de supervisión.

Área responsable del procedimiento: Delegaciones Regionales/ Coordinación Operativa.

Tiempo de ejecución: 4 horas/45 minutos.

2. Objetivo:

Supervisar los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, y a los integrantes asignados para asegurar que se brinde el servicio de acuerdo a las condiciones contratadas.

3. Alcance:

El procedimiento inicia con la revisión de la base de datos de elementos y servicios contratados y finaliza cuando se genera el reporte mensual sobre las acciones realizadas en temas de supervisión.

4. Marco jurídico:

- Decreto por el que se Establecen las Facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022. Artículo 12 y 13.
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Coordinación Operativa/ Dirección General.
- Delegación Regional/ Coordinación Operativa.

6. Políticas de operación:

- No aplica.

7. Formatos:

- No aplica.

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Coordinación Operativa | <p>Inicio del procedimiento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instruye a alguna de las siguientes Delegaciones Regionales correspondientes: <ol style="list-style-type: none"> a) Delegación Regional en Huajuapán de León. b) Delegación Regional en Matías Romero. c) Delegación Regional en Valles Centrales. d) Delegación Regional en San Juan Bautista Tuxtepec. e) Delegación Regional en Puerto Escondido: con copia a la Subdelegación de Pinotepa Nacional y Huatulco. f) Delegación Regional en Juchitán de Zaragoza: con copia a la Subdelegación de Salina Cruz y La Venta. <p>Iniciar con la supervisión al personal asignado en los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.</p> | | 20 min |
| Delegación Regional | <ol style="list-style-type: none"> 2. Recibe instrucción, verifica base de datos de elementos y servicios contratados y elabora ruta de supervisión de los servicios considerando los servicios de alto riesgo. <p>Nota: La ruta se realiza de acuerdo a las necesidades operativas.</p> | - Ruta | 1 h |
| | <ol style="list-style-type: none"> 3. Inicia la supervisión de los servicios observando lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) Realiza una verificación visual de las instalaciones y al elemento. b) Requisita bitácora de supervisión indicando principalmente los siguientes datos. <ol style="list-style-type: none"> a. Nombre del elemento asignado. b. Nombre del servicio. c. Hora y fecha de supervisión. d. Tipo de empresa. e. Modalidad del servicio (con arma o sin arma). f. Observaciones al arma de fuego que porta (marca, tipo, matrícula, municiones). g. Verifica que cuente con porte el uniforme completo asignado. h. Turno y horario. i. Verifica que el integrante cuente con su pliego de consignas. | - Bitácora - Ruta | 20 min |

Control del procedimiento

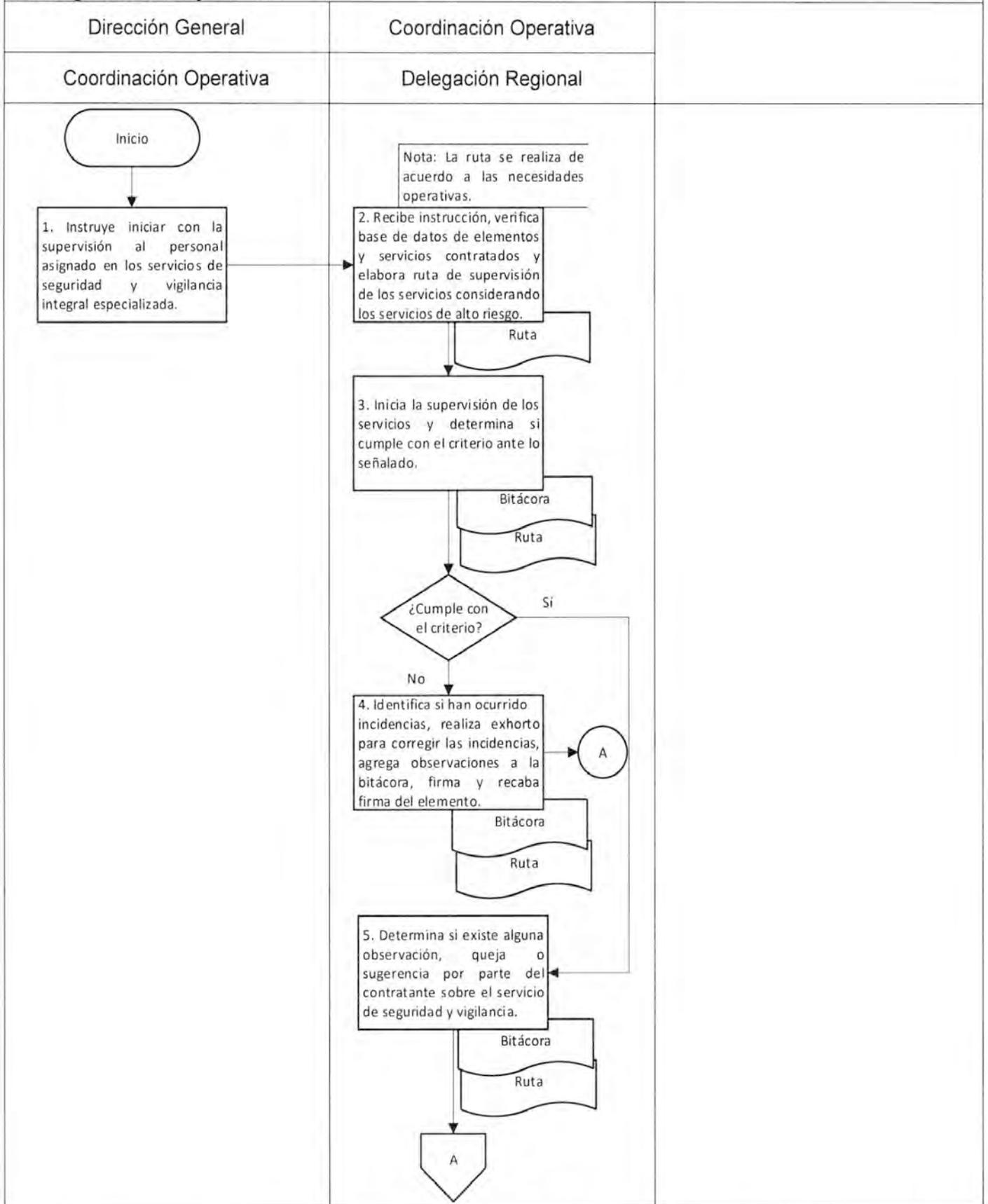
| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>j. Verificar que cuente con su oficio de asignación, oficio de resguardo de arma de fuego. Y determina si cumple con el criterio ante lo señalado.</p> <p>¿Cumple con el criterio?</p> <p>No:</p> <p>4. Identifica si han ocurrido alguna de las siguientes incidencias:</p> <p>a) No cuenta con el uniforme completo y/o limpio.</p> <p>b) No cuenta con una presentación adecuada de su imagen personal.</p> <p>c) No se encuentra en el horario en que se realiza la supervisión.</p> <p>d) No cuenta con el equipo asignado.</p> <p>e) Se encuentra realizando actividades ajenas a su pliego de consignas.</p> <p>f) Cuenta con visita de personas ajenas. Realiza sugerencias de forma verbal para corregir las incidencias, agrega observaciones a la bitácora de supervisión de servicio, firma y recaba firma del elemento (continúa en la actividad No. 7).</p> <p>Sí:</p> <p>5. Determina si existe alguna observación, queja o sugerencia por parte del contratante sobre el servicio de seguridad y vigilancia.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí:</p> <p>6. Requisita MO 03 formato de entrevista indicando al menos los siguientes datos generales:</p> <p>a) Datos generales del servicio.</p> <p>b) Datos generales del elemento.</p> <p>c) Descripción general de la queja o sugerencia: Firma, recaba firma del contratante o del representante legal (continúa en la actividad No.7).</p> <p>Nota: Ver el procedimiento de "Atención de quejas y sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada".</p> <p>No:</p> | <p>– Bitácora – Ruta</p> <p>– Bitácora – Ruta</p> <p>– Formato – Bitácora – Ruta</p> | <p>10 min</p> <p>15 min</p> <p>20 min</p> |
|--|--|--|---|

Control del procedimiento

| | | | |
|------------------------|---|---|--------|
| Coordinación Operativa | <p>7. Firma bitácora de supervisión, recaba firma del elemento, integra reporte de supervisión diaria indicando al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fecha de la supervisión. b) Número de supervisiones. c) Número de armas supervisadas. <p>Y envía información físicamente o por correo electrónico a la Coordinación Operativa para su conocimiento. Archiva bitácora de supervisión, hoja de ruta y formato de entrevista MO 03.</p> <p>Nota: En caso de existir observaciones con el armamento de los elementos, se notificará al Departamento de Armamento para su seguimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Bitácora - Ruta - Formato | 10 min |
| | <p>8. Recibe bitácora de supervisión con el MO 03 formato de entrevista y realiza las siguientes actividades para dar seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso de ser queja o sugerencia se da seguimiento con el área correspondiente de acuerdo al tema: "Ver procedimiento de atención de quejas y/o sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada". b) Elabora oficio informativo sobre la situación reportada y envía mediante correo electrónico con el formato MO 03 de entrevista a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su seguimiento. Archiva oficio informativo. | - Informativo | 10 min |
| | <p>9. Elabora en formato digital reporte mensual sobre las acciones realizadas en temas de supervisión al servicio de seguridad y vigilancia indicando principalmente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Número de supervisiones. b) Tipo de contratante: <ul style="list-style-type: none"> a. Entidad municipal. b. Entidad estatal. c. Entidad federal. d. Iniciativa privada. <p>Y envía mediante correo electrónico a la Coordinación Operativa para su conocimiento.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> | | 2 h |

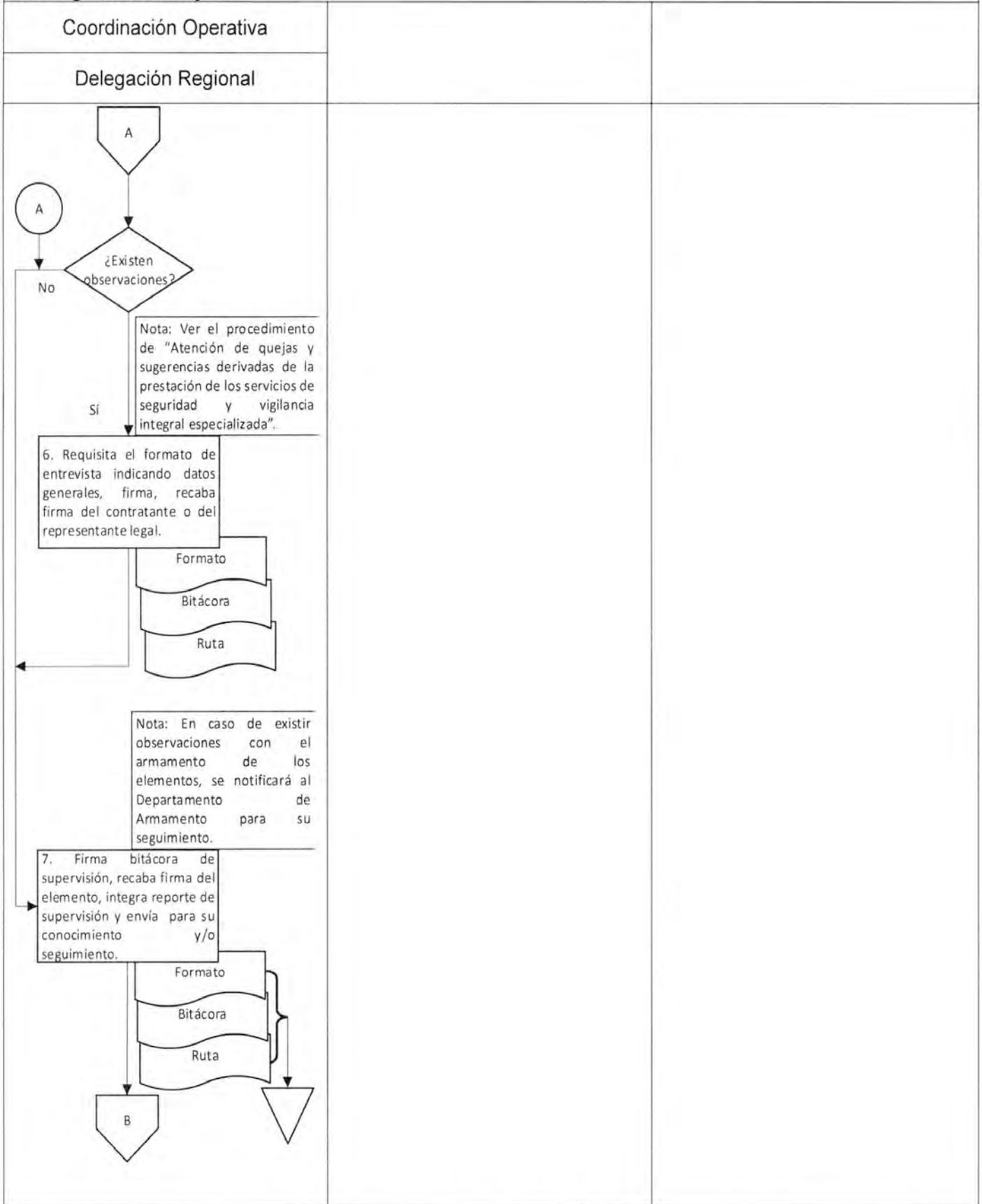
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



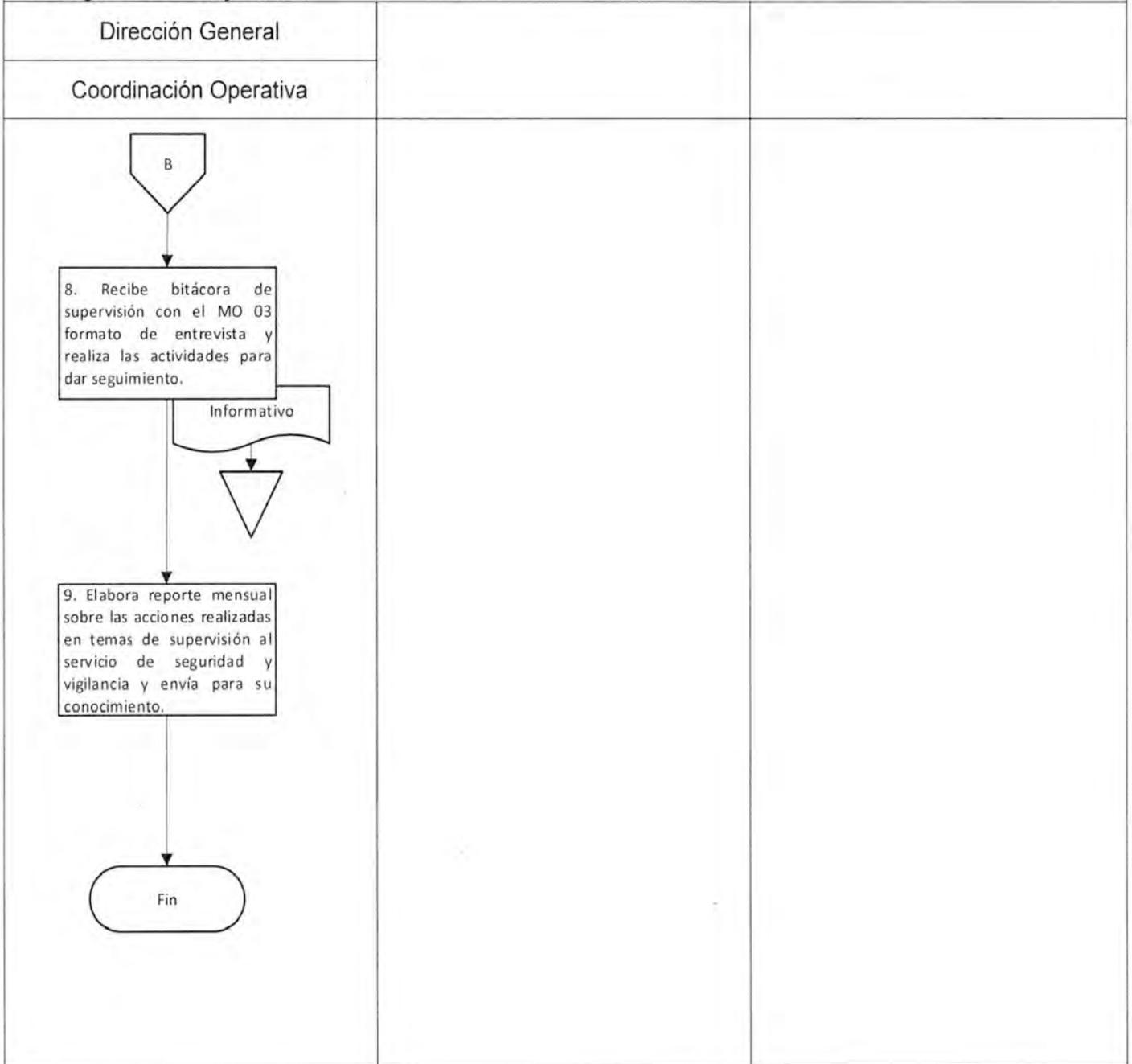
Control del procedimiento

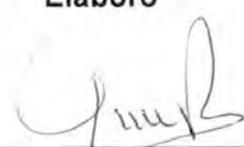
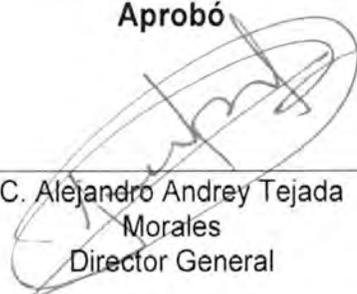
9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



| | | |
|--|---|---|
| <p>Elaboró</p>  <p>C. Marcelino Ruiz Delegado Regional en Valles Centrales</p> | <p>Vo. Bo.</p>  <p>C. Roni Manuel Pérez Coordinador Operativo</p> | <p>Aprobó</p>  <p>C. Alejandro Andrey Tejada Morales Director General</p> |
|--|---|---|

Control del procedimiento

| | |
|--|---------------------------------------|
| Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| 1. Nombre del procedimiento: Atención de quejas, peticiones y/o sugerencias derivadas de la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| Insumo: Solicitud | |
| Producto/servicio: Documentación soporte de la atención a la queja o solicitud. | |
| Área responsable del procedimiento: Departamento de Servicio a Clientes/ Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes. | |
| | Tiempo de ejecución: 50 horas. |
| 2. Objetivo: | |
| Brindar atención y seguimiento a la queja, petición o sugerencia del contratante, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad. | |
| 3. Alcance: | |
| El procedimiento inicia cuando se recibe la solicitud de queja, petición y/o sugerencia para su seguimiento con las áreas correspondientes y finaliza cuando se envía la documentación soporte de la atención a la queja o sugerencia al Departamento de Asuntos Jurídicos para su archivo o seguimiento. | |
| 4. Marco jurídico: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011 Última reforma publicada el 22 de octubre del 2022. Artículo 46, apartado B, fracción I. • Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015. • Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022. Artículo 14, fracción VI y Artículo 15. • Manual de organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022. | |
| 5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Dirección General. • Departamento de Servicio a Clientes/ Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes. • Unidad, Departamento o área responsable/ Dirección General. | |
| 6. Políticas de operación: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que el Departamento de Asuntos Jurídicos determine que la queja sea una infracción al régimen disciplinario, iniciará el procedimiento correspondiente. • En caso de que haya solicitudes de equipo y material de apoyo o insumo en general para los elementos, estos estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto correspondiente asignado. | |
| 7. Formatos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No aplica. | |

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Recibe solicitud o queja por los servicios prestados, para atención de las siguientes partes:</p> <p>a) De la Coordinación Operativa: oficio informativo sobre la situación reportada formato MO 03 de entrevista.</p> <p>b) Del Contratante: escrito, correo electrónico llamada telefónica, de forma presencial o evaluaciones de servicio con alguno de los siguientes casos:</p> <p>a. Queja</p> <p>b. Sugerencia o solicitud</p> <p>c. Cambio de elemento</p> <p>Y canaliza al Departamento de Servicio a Clientes para su atención y seguimiento.</p> | - Solicitud | 15 min |
| Departamento de a Servicio a Clientes | <p>2. Verifica en la base de datos que el solicitante sea la persona que funge como representante legal o persona autorizada por el contratante y determina.</p> <p>¿Es la persona autorizada?</p> <p>No:</p> <p>3. Solicita mediante oficio, correo electrónico o llamada telefónica, que la petición o sugerencia o solicitud sea firmada por la persona que funge como representante legal o persona autorizada para que la PABIC continúe con lo requerido. Archiva solicitud.</p> <p>Nota: En caso de presentar la queja, sugerencia o solicitud por la persona indicada, deberá entregarse nuevamente a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Sí:</p> <p>4. Revisa la información y en caso de no manifestar los motivos de la queja o sugerencia, se realiza contacto vía telefónica, correo electrónico con el contratante para conocer los motivos de la queja o sugerencia.</p> | - Solicitud | 10 min |
| | | - Solicitud | 10 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|------------------|--|--|--------|
| Área responsable | <p>5. Realiza las siguientes actividades de acuerdo al tipo de queja o solicitud para su atención y seguimiento:</p> <p>a) Requisita formato de queja.</p> <p>b) Requisita formato de cambio de elemento.</p> <p>c) Elabora correo electrónico.</p> <p>d) Elabora oficio de seguimiento o sugerencia. Y envía adjuntando solicitud del contratante a las siguientes áreas responsables de acuerdo al tema de su competencia:</p> <p>a) Coordinación Operativa:</p> <p>a. De carácter disciplinario sobre los integrantes.</p> <p>b. Equipo de los elementos (uniforme, armamento).</p> <p>c. Supervisiones al servicio.</p> <p>d. Capacitaciones.</p> <p>e. Cambios de elemento.</p> <p>f. Otras de carácter operativo</p> <p>b) Departamento de Asuntos Jurídicos:</p> <p>a. Temas del contrato.</p> <p>b. Seguimiento a faltas del régimen disciplinario.</p> <p>c) Unidad Administrativa:</p> <p>a. Emisión/ seguimiento de líneas de captura.</p> <p>b. Entrega de documentación comprobatoria que soporte la relación laboral de los elementos.</p> | <p>– Formato</p> <p>– Solicitud</p> | 25 min |
| | <p>6. Registra la solicitud de queja o de cambio de elemento en la base de datos que corresponda, ingresando los datos del contratante, servicio y seguimiento, de acuerdo a los campos requeridos.</p> | | 10 min |
| | <p>7. Recibe solicitud de atención a queja, petición y/o sugerencia, da seguimiento con las áreas responsables de acuerdo al tema correspondiente:</p> <p>a) Coordinación Operativa:</p> <p>a. De carácter disciplinario sobre los elementos: Toma las medidas disciplinarias correspondientes y da seguimiento directo con la Delegación Regional responsable y mantiene comunicación con el contratante.</p> <p>b. Cambios de elemento: Da seguimiento directo con la Delegación Regional correspondiente.</p> | <p>– Informe</p> <p>– Solicitud</p> <p>– Formato</p> | 48 h |

Control del procedimiento

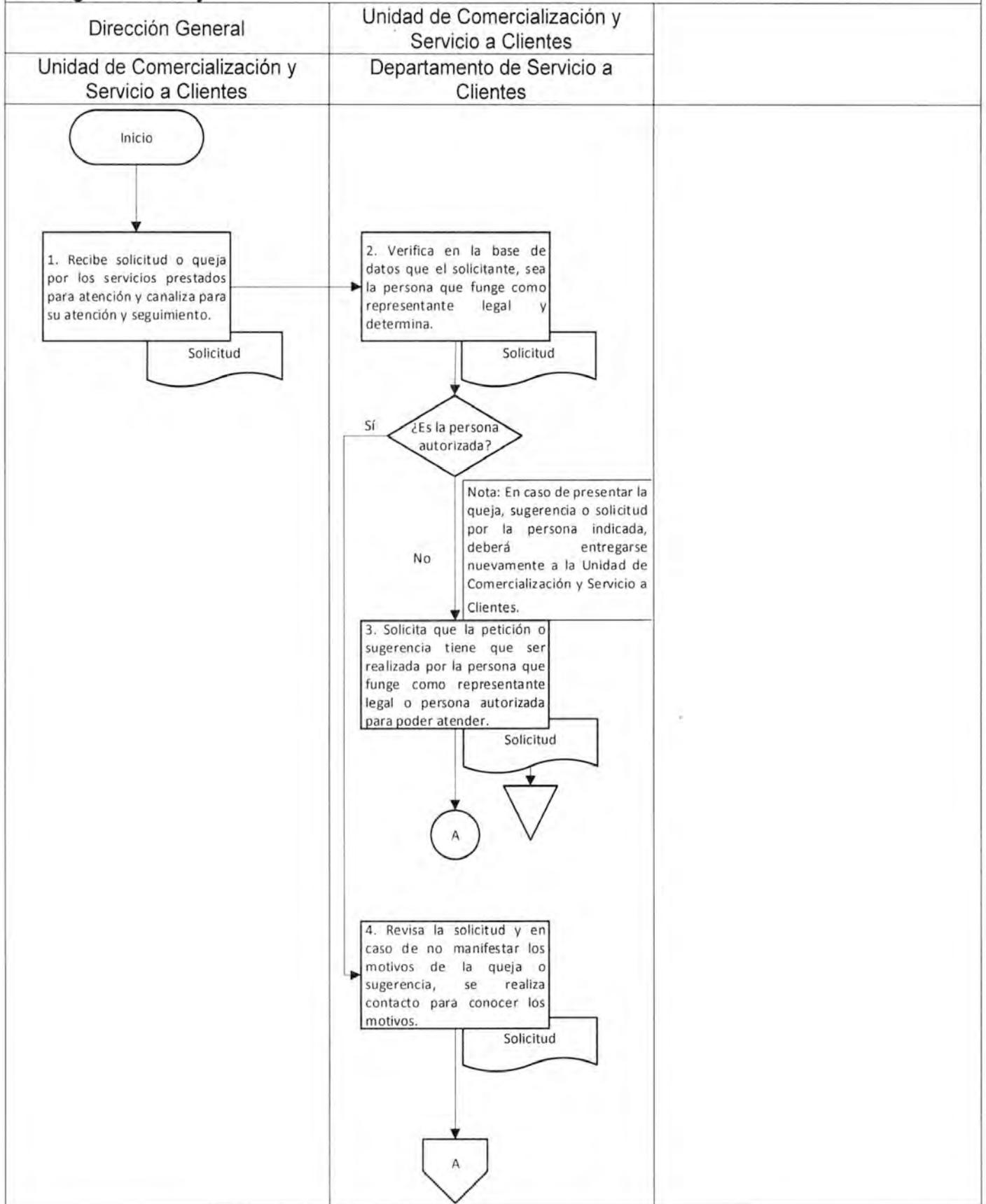
| | | | |
|--|--|---|----------------------------|
| <p>Departamento de Servicio a Clientes</p> | <p>c. Equipo de los elementos (uniforme, armamento): Da seguimiento directo con la Delegación Regional correspondiente para realizar el cambio de uniforme o armamento o mantenimiento al armamento.</p> <p>d. Supervisiones al servicio: Da seguimiento directo con la Delegación Regional correspondiente en el servicio.</p> <p>e. Capacitaciones: Da seguimiento directo con el Departamento de Capacitación y Profesionalización y la Delegación Regional correspondiente.</p> <p>b) Departamento de Asuntos Jurídicos:</p> <p>a. Temas del contrato: Da seguimiento directo con el contratante.</p> <p>b. Seguimiento a conductas contrarias al régimen disciplinario: Canaliza el caso a la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana y da seguimiento a la determinación de la procedencia.</p> <p>c) Unidad Administrativa:</p> <p>a. Emisión/ seguimiento de líneas de captura: Da seguimiento con el Departamento de Cobranzas.</p> <p>b. Entrega de documentación comprobatoria que soporte la relación laboral de los elementos: Da seguimiento con el Departamento de Recursos Humanos y Selección de Personal.</p> <p>c. Solicitudes de equipos para los elementos: Da seguimiento con el Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales en conjunto con la Coordinación Operativa.</p> <p>Y notifica informe de seguimiento mediante oficio o correo electrónico al Departamento de Servicio a Clientes a través de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes adjuntando formato y solicitud.</p> <p>8. Recibe del área responsable información acerca del seguimiento y atención de la queja y sugerencia y registra en la base de datos.</p> <p>9. Contacta al contratante para confirmar la atención brindada, con la finalidad de que quede satisfecho en su petición y determina.</p> | <p>- Informe - Formato - Solicitud</p> <p>- Informe - Solicitud - Formato</p> | <p>5 min</p> <p>10 min</p> |
|--|--|---|----------------------------|

Control del procedimiento

| | | | |
|---|---|---|-------------------------------|
| Departamento de Asuntos Jurídicos | <p>Nota: En ocasiones el contratante solicita documentación, misma que debe solicitarse y entregarse de manera oficial.</p> | | |
| | <p align="center">¿Quedó satisfecho?</p> <p align="center">No:</p> <p align="center">(Retorna a la actividad No. 5).</p> <p align="center">Sí:</p> | | |
| | <p>10. Clasifica la queja o sugerencia como atendida en la base de datos que corresponda de acuerdo a la información recibida por el área responsable.</p> <p>11. Remite la siguiente documentación soporte que derive de la queja, petición o sugerencia o solicitud al Departamento de Asuntos Jurídicos para que obre en el expediente del contratante:</p> <p>a) Solicitud original del contratante (escrito o correo electrónico).</p> <p>b) Formato de queja, formato de cambio de elemento, oficio o correo electrónico con el que fue canalizado al área correspondiente para atención, y</p> <p>c) Respuesta del área que dio atención mediante informe, (tarjeta informativa u oficio).</p> <p>Recaba acuse. Archiva acuse.</p> | <p>– Informe</p> <p>– Solicitud</p> <p>– Formato</p> <p>– Documentación</p> <p>– Acuse</p> | <p>10 min</p> <p>5 min</p> |
| <p>12. Recibe documentación soporte que derive de la queja, petición o sugerencia para su integración al expediente del contratante o seguimiento correspondiente (situaciones que afecten directamente al contrato). Archiva documentación.</p> <p align="center">Fin del procedimiento.</p> | <p>– Documentación</p> | <p>10 min</p> | |

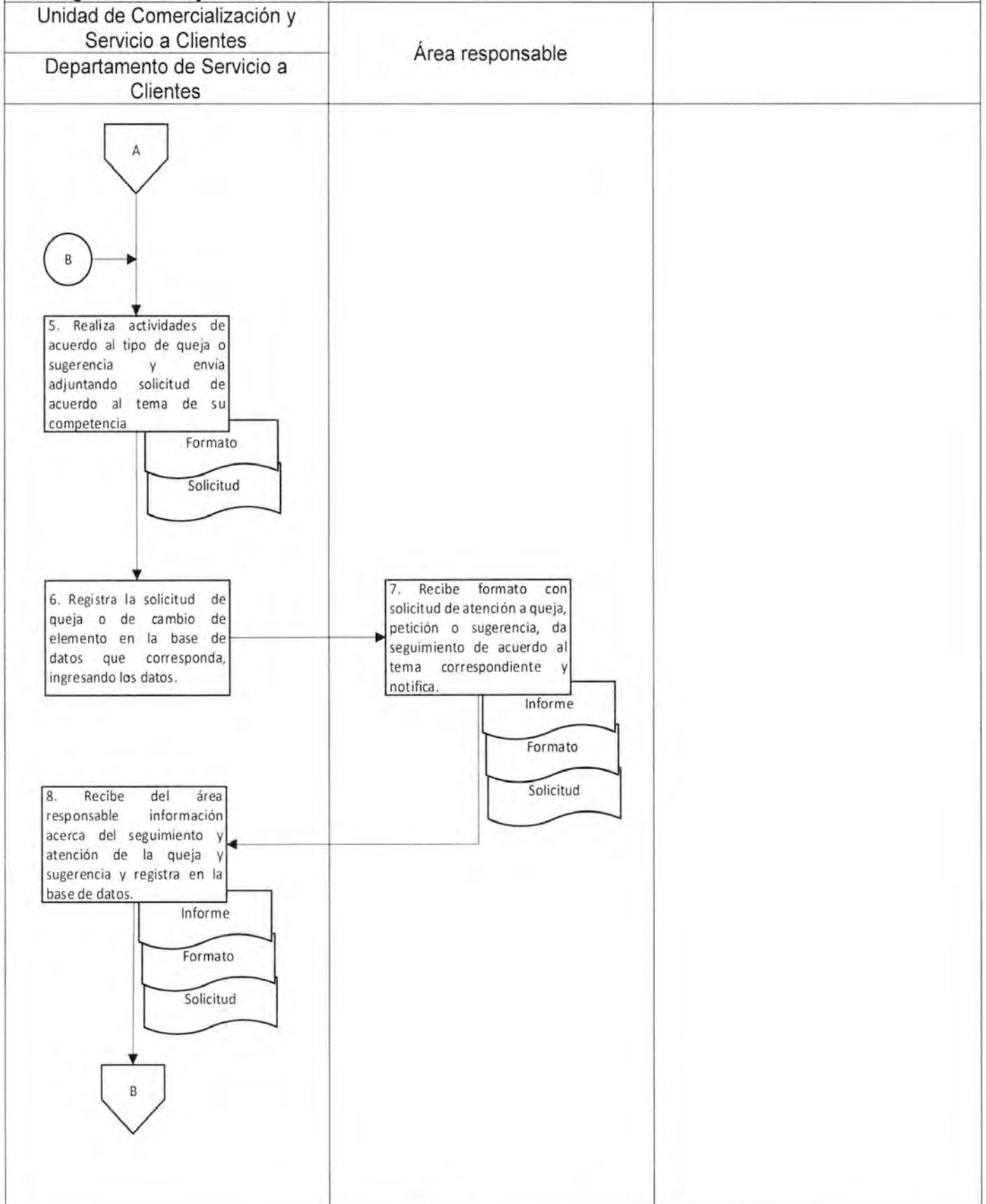
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



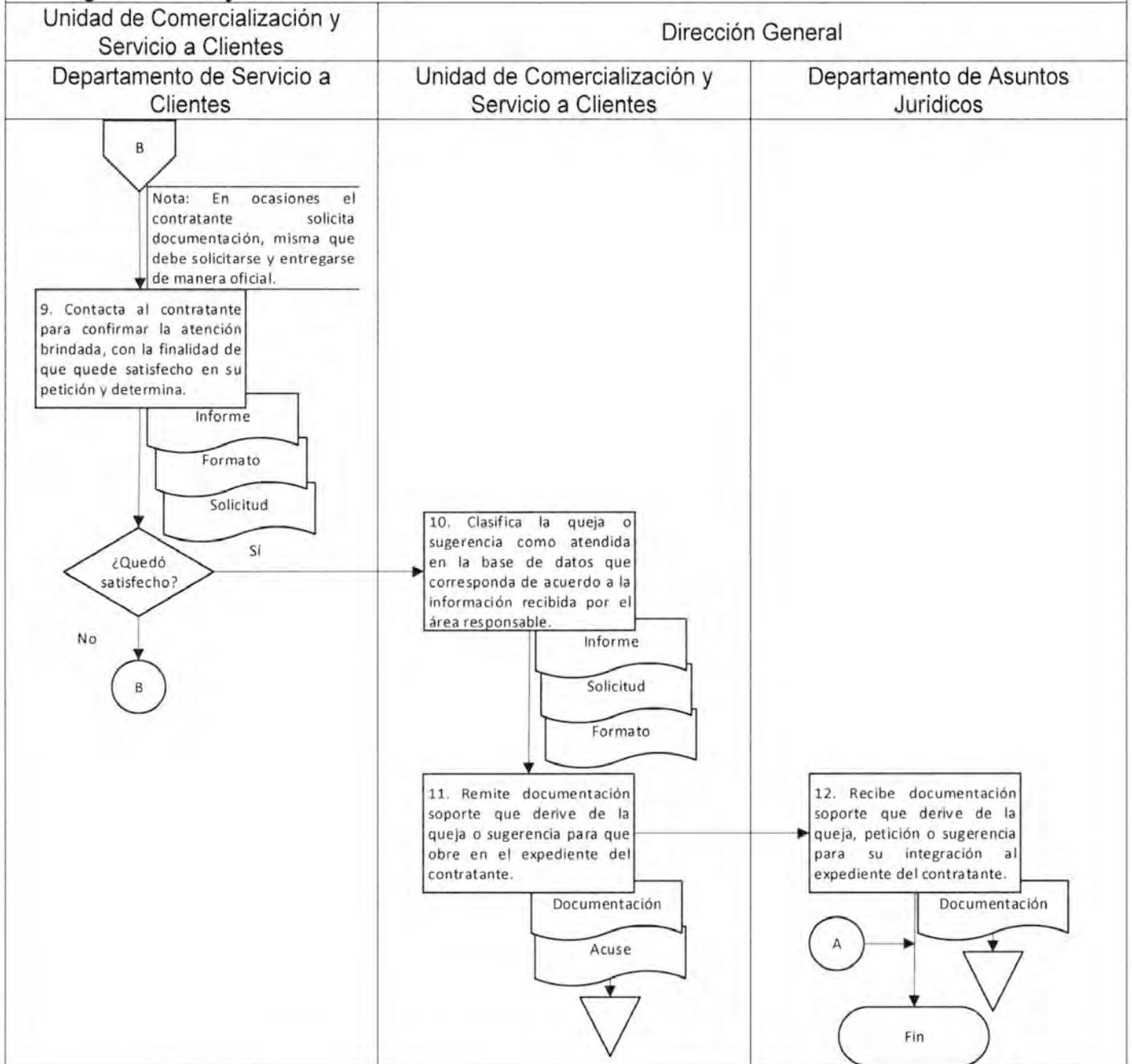
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.

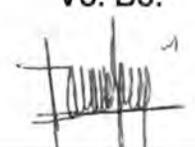


Elaboró



C. Rosa María Castillo Gómez,
Jefa de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes

Vo. Bo.



Lic. Estephanía Trujillo Soto
Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos

Aprobó



C. Alejandro Andrey Tejada Morales,
Director General

Control del procedimiento

| | |
|--|--|
| Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| 1. Nombre del procedimiento: Modificación o cancelación de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| Insumo: Oficio o escrito de solicitud de modificación o cancelación del servicio. | |
| Producto/servicio: Oficio de cumplimiento de la modificación o cancelación del servicio. | |
| Área responsable del procedimiento: Departamento de Servicio a Clientes/ Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes. | |
| | Tiempo de ejecución: 83 horas/55 minutos. |
| 2. Objetivo: | |
| Atender las solicitudes de modificaciones o cancelaciones de los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada de los contratantes. | |
| 3. Alcance: | |
| El procedimiento inicia cuando se recibe la solicitud de modificación o cancelación del servicio de seguridad y vigilancia integral especializado y finaliza con el oficio de cumplimiento de la modificación o cancelación del servicio. | |
| 4. Marco jurídico: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011. Última reforma publicada el 22 de abril del 2023. Artículo 46, apartado B, fracción I. • Decreto por el que se Establecen las Facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015. • Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022 Artículo 14, fracción VI y Artículo 15. • Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022. | |
| 5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/Dirección General. • Coordinación Operativa/Dirección General. • Departamento de Servicio a Clientes/Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes. • Departamento de Asuntos Jurídicos/Dirección General. • Departamento de Cobranzas/Unidad Administrativa. | |
| 6. Políticas de operación: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el contratante que presente una solicitud para modificación o cancelación del servicio contratado cuente con un adeudo por servicio prestado, esta solicitud no será procedente. • Cuando el contratante que presente una solicitud para modificación o cancelación del servicio contratado cuente con un adeudo del pago del mes anterior inmediato, esta solicitud no será procedente. • Cuando el contratante que presente una solicitud de modificación para incremento o decremento en el servicio contratado, no se encuentre dentro de los 10 días de anticipación a su último día del mes de servicio, esta solicitud no será procedente. | |
| 7. Formatos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No aplica. | |

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Recibe oficio o escrito de solicitud de modificación del servicio, señalando alguno de los siguientes movimientos por parte del contratante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incremento de elementos. b) Decremento de elementos. c) Incremento de arma. d) Decremento de arma. e) Cambio de modalidad. f) Cambio de domicilio del contratante. g) Cancelación del servicio. h) Otros derivados de la prestación del servicio. <p>Canaliza al Departamento de Servicio a Clientes para su atención y seguimiento.</p> | - Solicitud | 10 min |
| Departamento de Servicio a Clientes | <p>2. Recibe oficio o escrito de solicitud de modificación del servicio; verifica que la solicitud contenga principalmente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Razón social. b) La descripción del servicio a modificar. c) Domicilio. d) Número de contrato. e) Fecha de movimiento. f) Que esté firmada por el (la) representante legal o persona autorizada en el contrato previamente firmado. <p>En caso de haber observaciones las solventa con el contratante.</p> | - Solicitud | 15 min |
| | <p>3. Determina de acuerdo al oficio o escrito de solicitud de modificación del servicio si el tipo de movimiento solicitado en el servicio contratado requiere un análisis de riesgos.</p> <p style="text-align: center;">¿Requiere análisis de riesgos?</p> <p style="text-align: center;">No: (Continúa en la actividad No. 16).</p> | - Solicitud | 10 min |
| | <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>4. Turna oficio o escrito físicamente o por correo electrónico a la Coordinación Operativa con copia a la Delegación Regional correspondiente, con la finalidad de que se realice el análisis de riesgos y se determine la viabilidad de alguno de los siguientes movimientos:</p> | - Solicitud | 20 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|------------------------|---|--------------------------------|-----------------------|
| Coordinación Operativa | <p>a) Incremento de elementos. b) Decremento de elementos. c) Incremento de armas. d) Decremento de armas. e) Cambio de modalidad. f) Cambio de domicilio del contratante. g) Otros derivados de la prestación del servicio. Archiva solicitud.</p> <p>5. Recibe notificación, realiza la visita a las instalaciones del contratante y realiza el análisis de riesgo con el siguiente protocolo: a) Supervisión física del inmueble, b) Entrevista con prospecto, c) Toma de fotografías d) Anotaciones para el dictamen, consignas y ficha técnica para firma del solicitante.</p> <p>6. Recopila, analiza la información obtenida y elabora los siguientes documentos: a) Ficha técnica con la siguiente información: a. Fecha de elaboración. b. Datos generales del servicio. c. Nombre del servicio. d. Persona entrevistada. e. Determinación de la viabilidad del servicio. f. Propuesta y observaciones. g. Nombre y firma de quien elabora. h. Nombre y firma del Coordinador Operativo. b) Dictamen técnico con la siguiente información: a. Fecha de elaboración. b. Datos generales del servicio (inmueble). c. Nombre del servicio o razón social. d. Persona entrevistada (solicitante). e. Hora de inicio y termino (del análisis). f. Servicio actual y servicio solicitado el solicitante. g. Cantidad de elementos que determina el dictamen (incremento o decremento). h. Turno y horario. i. Clasificación de riesgo en el servicio. j. Amenazas y puntos vulnerables. k. Riesgos y sugerencias adicionales. l. Determinación de la modalidad (con arma o sin arma de fuego). m. Determinación de la viabilidad del servicio.</p> | <p>– Ficha – Dictamen</p> | <p>3 h</p> <p>3 h</p> |
|------------------------|---|--------------------------------|-----------------------|

Control del procedimiento

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>n. Propuesta y observaciones. o. Nombre y firma de quien elabora. p. Nombre y firma del Coordinador Operativo.</p> <p>7. Determina el grado de riesgo y la viabilidad de la modificación del servicio de acuerdo a los parámetros, giro y vulnerabilidad.</p> <p style="text-align: center;">¿Es viable?</p> <p style="text-align: center;">No:</p> <p>8. Informa por oficio físicamente o por correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes, la no viabilidad adjuntando el dictamen y ficha técnica. Archiva dictamen y la ficha técnica (continúa en la actividad No. 12).</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>9. Informa por oficio físicamente o vía correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes el resultado de la viabilidad del análisis de riesgo adjuntando el dictamen técnico en espera de la confirmación de la contratación. Archiva dictamen y ficha técnica.</p> <p>10. Elabora el pliego de consignas de acuerdo a la modificación indicando al menos la siguiente información según la modalidad del elemento de acuerdo al grado de riesgo y número de elementos:</p> <p>a) Todas las modalidades:</p> <p>a. Razón social del contratante. b. Fundamento legal. c. Actividades (deberes y obligaciones) que realizará el elemento. d. Exhorto de comportamiento del elemento. e. Desempeño en el servicio. f. Obligaciones específicas del contratante. g. Firmas de las partes involucradas.</p> <p>b) Intramuros:</p> <p>a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento (en caso de que lo requiera el servicio).</p> <p>c) Escoltas:</p> <p>a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento.</p> | <p>– Ficha – Dictamen</p> <p>– Ficha – Dictamen</p> <p>– Dictamen – Ficha</p> | <p>20 min</p> <p>20 min</p> <p>20 min</p> <p>2 h</p> |
|--|---|---|--|

Control del procedimiento

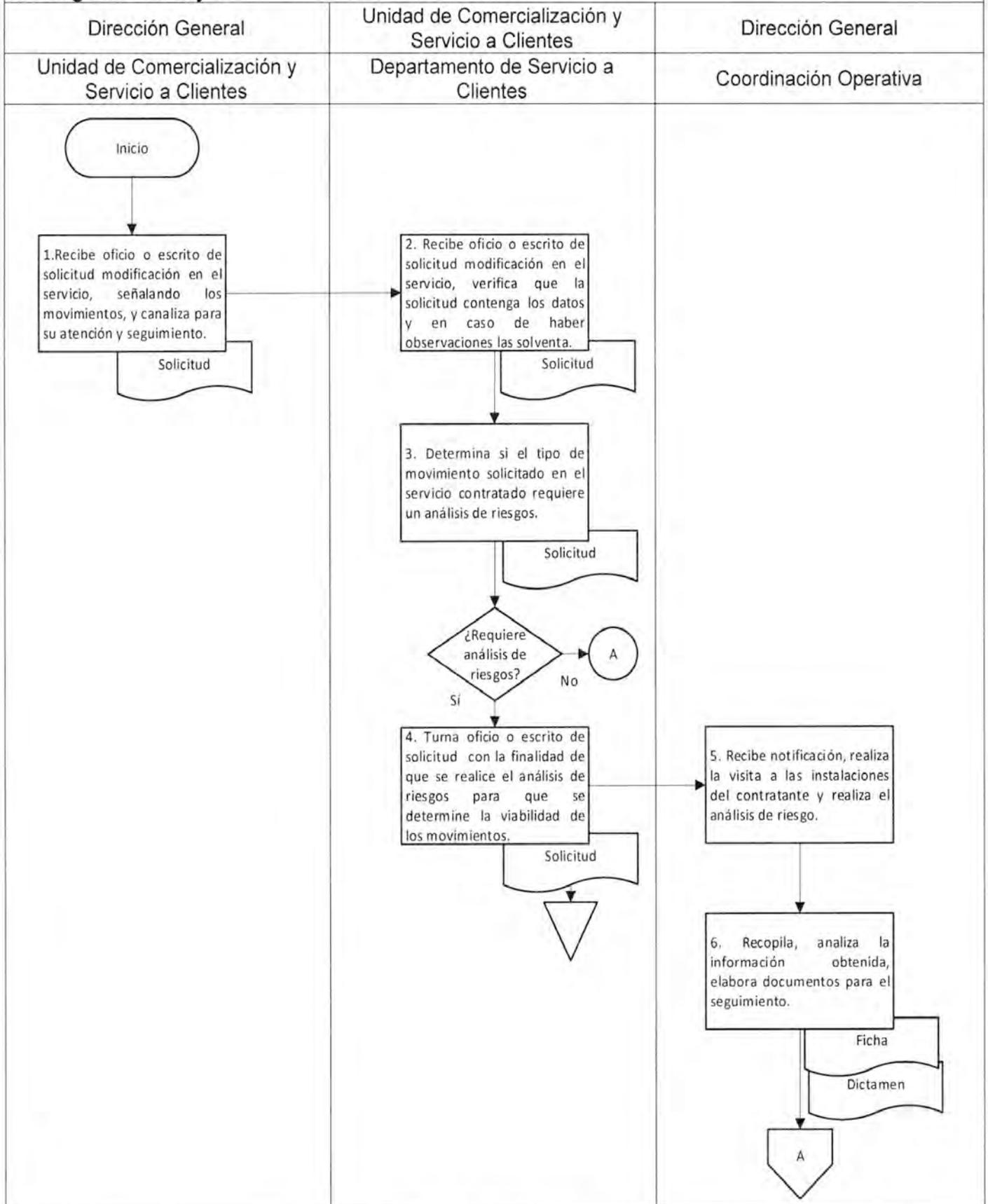
| | | | |
|--|---|--|---|
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>d) Especiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Todos los incisos anteriores. b. Medidas de seguridad en el empleo y uso de armamento (en caso de que lo requiera el servicio). <p>11. Imprime consignas por duplicado, firma, recaba las siguientes firmas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Titular de la PABIC. b) Contratante. <p>Y entrega de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Un tanto original: Al contratante. b) Un tanto original: Al Departamento de Asuntos Jurídicos. c) Una copia: Al(los) elemento(s) asignados. <p>Recaba acuse. Archiva acuse.</p> <p>12. Recibe dictamen con ficha técnica y verifica la viabilidad del movimiento solicitado.</p> <p style="text-align: center;">¿Es viable el movimiento?</p> <p style="text-align: center;">No:</p> <p>13. Informa por oficio o mediante correo electrónico al contratante adjuntando ficha técnica, la propuesta que contenga el número de elementos determinados y/o los puntos por los que no se puede realizar el movimiento, con la finalidad de que determine si está de acuerdo con la propuesta realizada o en su caso subsanar los puntos observados y determina si el contratante acepta propuesta.</p> <p style="text-align: center;">¿Acepta la propuesta?</p> <p style="text-align: center;">No:</p> <p>14. Recibe oficio o escrito físicamente o por correo electrónico por parte del contratante, en el que se advierte que no está de acuerdo con las modificaciones propuestas, se registra en base de datos. Archiva solicitud y documentos.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>15. Recibe nuevamente el formato de modificación por parte del contratante de acuerdo a la propuesta realizada (continúa en la actividad No. 16).</p> <p style="text-align: center;">Sí: (Continúa de la actividad No. 12).</p> | <p>– Consigna – Consigna – Acuse</p> | <p>48 h</p> <p>10 min</p> <p>24 h</p> <p>15 min</p> <p>20 min</p> |
|--|---|--|---|

Control del procedimiento

| | | | |
|--|---|--|--------|
| | <p>16. Elabora oficio de la modificación correspondiente o cancelación del servicio dirigido a la Coordinación Operativa, con atención a la Delegación Regional correspondiente y envía adjuntando formato de solicitud de modificación con copia para las siguientes áreas:</p> <p>a) Dirección General b) Departamento de Asuntos Jurídicos y c) Departamento de Cobranzas (excepto cambio de domicilio de servicio).</p> <p>Recabando acuse, actualiza base de datos de contratantes y queda en espera a que se realice el movimiento. Archiva acuse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Oficio - Formato - Copias - Copias - Copias - Acuse | 30 min |
| Coordinación Operativa | <p>17. Recibe oficio de la modificación correspondiente o cancelación del servicio, realiza el movimiento requerido en coordinación con la Delegación Regional correspondiente y una vez finalizado notifica mediante oficio de cumplimiento de modificación o cancelación a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su conocimiento, recabando acuse. Archiva oficio, formato de solicitud de modificación y acuse.</p> <p>Nota: La Delegación Regional correspondiente, deberá mantener comunicación constante con los elementos para realizar el protocolo determinado en la modificación o cancelación del servicio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Oficio - Formato - Acuse | 10 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>18. Recibe oficio de cumplimiento del movimiento o cancelación correspondiente confirmando el movimiento operativo solicitado.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento | 20 min |
| | <p>19. Remite al Departamento de Asuntos Jurídicos la siguiente documentación soporte de la modificación o cancelación del servicio para la integración al expediente correspondiente:</p> <p>a) Acuse del oficio de la modificación o cancelación realizada. b) Oficio de cumplimiento de la modificación o cancelación. c) Formato de solicitud de modificación o cancelación.</p> <p>Recaba acuses. Archiva acuses.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento,</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Documentación - Acuses | 15 min |

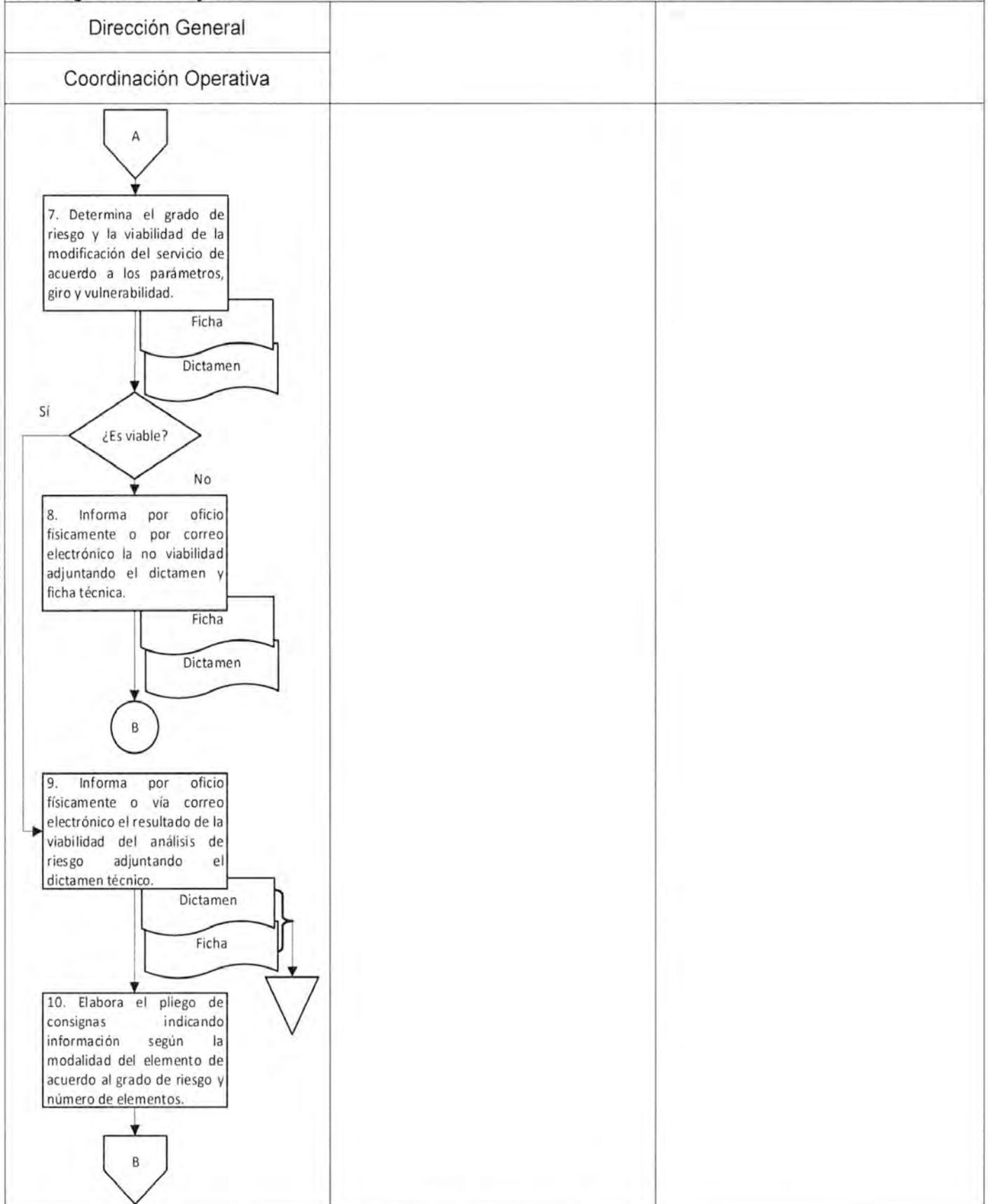
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



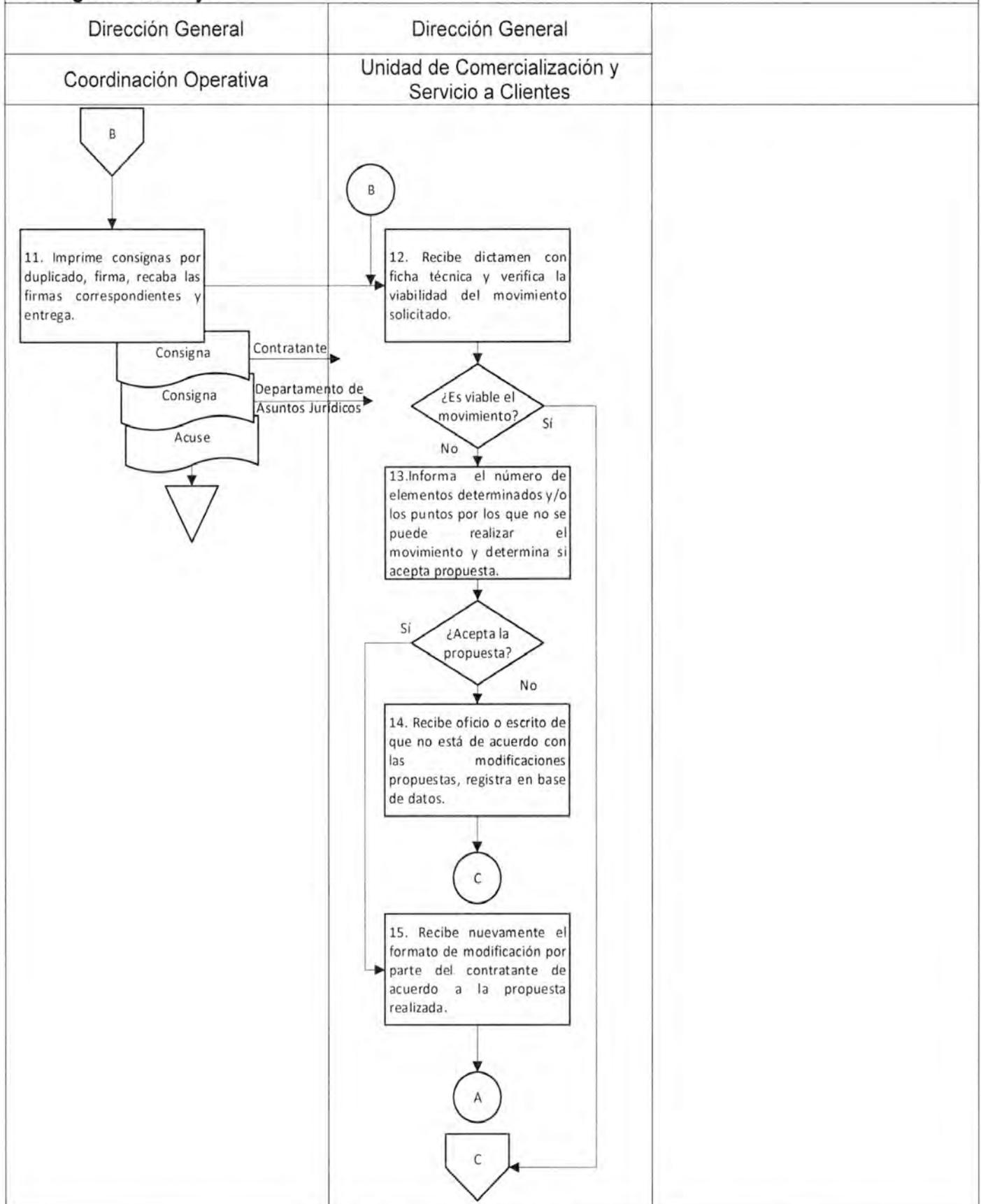
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



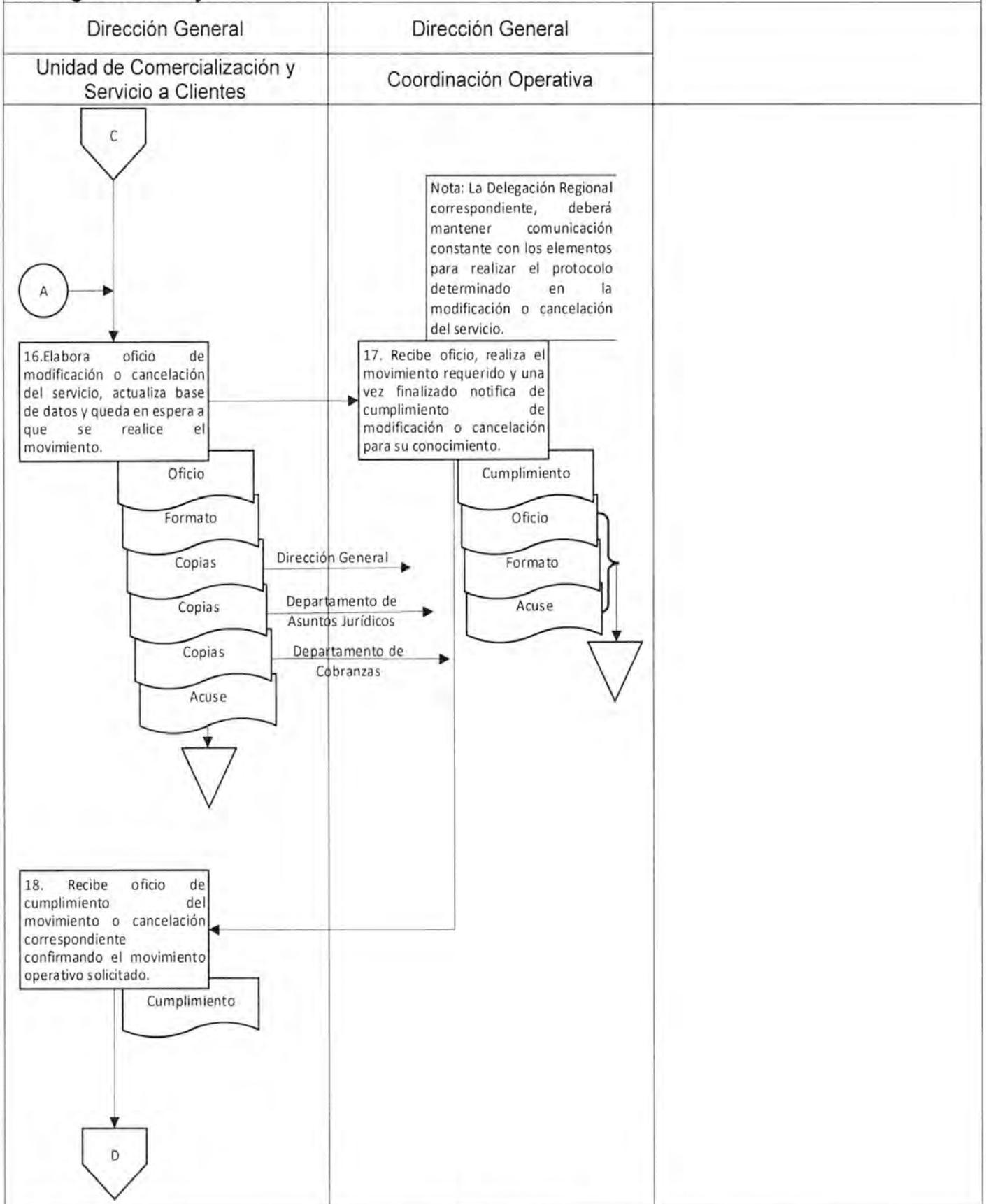
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



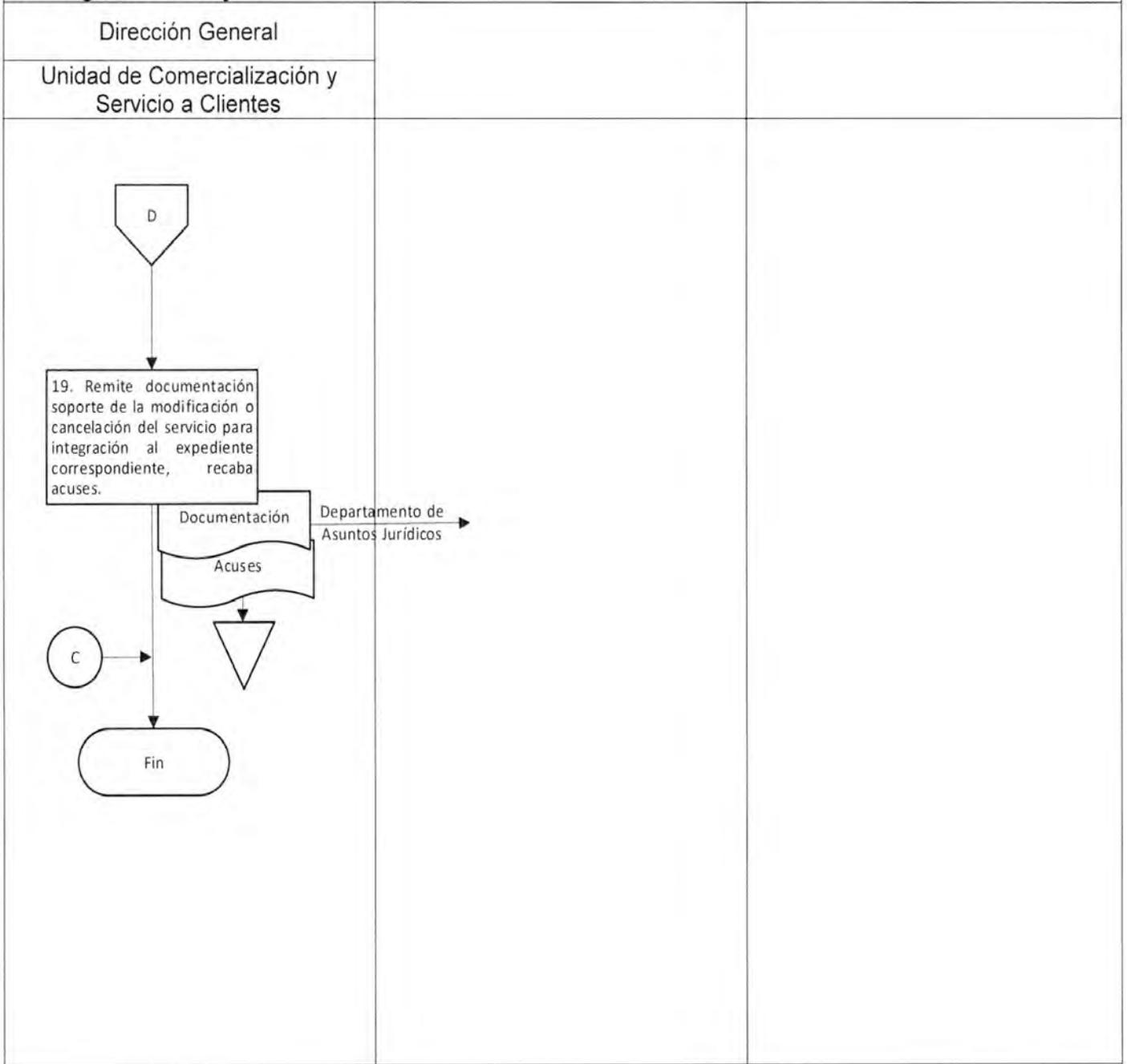
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



| | | |
|---|---|--|
| <p>Elaboró</p> <p>C. Rosa María Gómez Castillo Jefa de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes</p> | <p>Vo. Bo.</p> <p>Cmte. Roni Manuel Pérez, Coordinador Operativo</p> | <p>Aprobó</p> <p>C. Alejandro Andrey Tejada Morales Director General.</p> |
|---|---|--|

Control del procedimiento

| | |
|---|--|
| Nombre del proceso: Comercialización de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada. | |
| 1. Nombre del procedimiento: Suspensión de servicio de seguridad y vigilancia integral especializada | |
| Insumo: Reporte de adeudos de los servicios contratados. | |
| Producto/servicio: Oficio de cumplimiento de suspensión del servicio contratado. | |
| Área responsable del procedimiento: Departamento de Asuntos Jurídicos/ Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Coordinación Operativa. | |
| | Tiempo de ejecución: 4 horas/ 10 minutos. |
| 2. Objetivo: | |
| Suspender los servicios de seguridad y vigilancia a los contratantes y formalización de la venta del mismo por falta de pago. | |
| 3. Alcance: | |
| El procedimiento inicia cuando se recibe el reporte de adeudos de los servicios contratados y finaliza cuando se emite el oficio de cumplimiento de suspensión del servicio contratado. | |
| 4. Marco jurídico: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca. Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 20 de septiembre del 2011. Última reforma publicada el 22 de abril del 2023. Artículo 46, apartado B, fracción I. • Decreto por el que se Establecen las Facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015. • Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022 Artículo 14, fracción VI y Artículo 15. • Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre de 2022. | |
| 5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Operativa/ Dirección General. • Delegación Regional/ Coordinación Operativa. • Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Dirección. • Departamentos de Asuntos Jurídicos/ Dirección General. • Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa. | |
| 6. Políticas de operación: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • La reinstalación del servicio, procederá únicamente tomando en cuenta las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> a) Que haya realizado el pago por el adeudo de forma inmediata. b) Que exista el personal disponible para cubrir el servicio. c) Que prevalezcan las condiciones necesarias tanto de la PABIC como del contratante para dar continuidad al servicio. | |
| 7. Formatos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No aplica | |

Control del procedimiento

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Departamento de Asuntos Jurídicos | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Recibe mediante oficio o correo electrónico del Departamento de Cobranzas, reporte de adeudos de los contratantes sobre los servicios con el soporte de las gestiones de recordatorio de pago, elabora oficio de posible suspensión de servicio indicando principalmente los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre del representante legal. b) Razón social. c) Numero de contrato. d) Cláusulas de incumplimiento de contrato. e) Periodo y monto de incumplimiento de pago. f) Fecha límite de aplicación para realizar el pago. g) Fecha en que se hará efectiva la suspensión del servicio.</p> <p>Firma, sella y envía al contratante de forma física y correo electrónico con copia al Departamento de Cobranzas para su conocimiento recabando acuse y entrega copia del acuse de forma física o digital a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes para su conocimiento. Archiva acuse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Oficio - Oficio 1 - Acuse 1 - Acuse | 1 h |
| Departamento de Cobranzas | <p>2. Recibe copia de conocimiento, accesa al sistema SIOX de SEFIN y verifica si se ha reflejado el pago correspondiente al adeudo del servicio.</p> <p style="text-align: center;">¿Ha realizado el pago?</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>3. Notifica mediante oficio o por correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes con copia de conocimiento al Departamento de Asuntos Jurídicos que el pago por el adeudo del servicio ha sido efectuado por el contratante. Archiva copia del oficio.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">No:</p> <p>4. Notifica mediante oficio físicamente o por correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes con copia de conocimiento al Departamento de Asuntos Jurídicos que no se ha realizado el pago por el adeudo del servicio. Archiva copia de oficio.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Oficio 1 - Oficio 1 - Oficio 1 | <p>10 min</p> <p>20 min</p> <p>20 min</p> |

Control del procedimiento

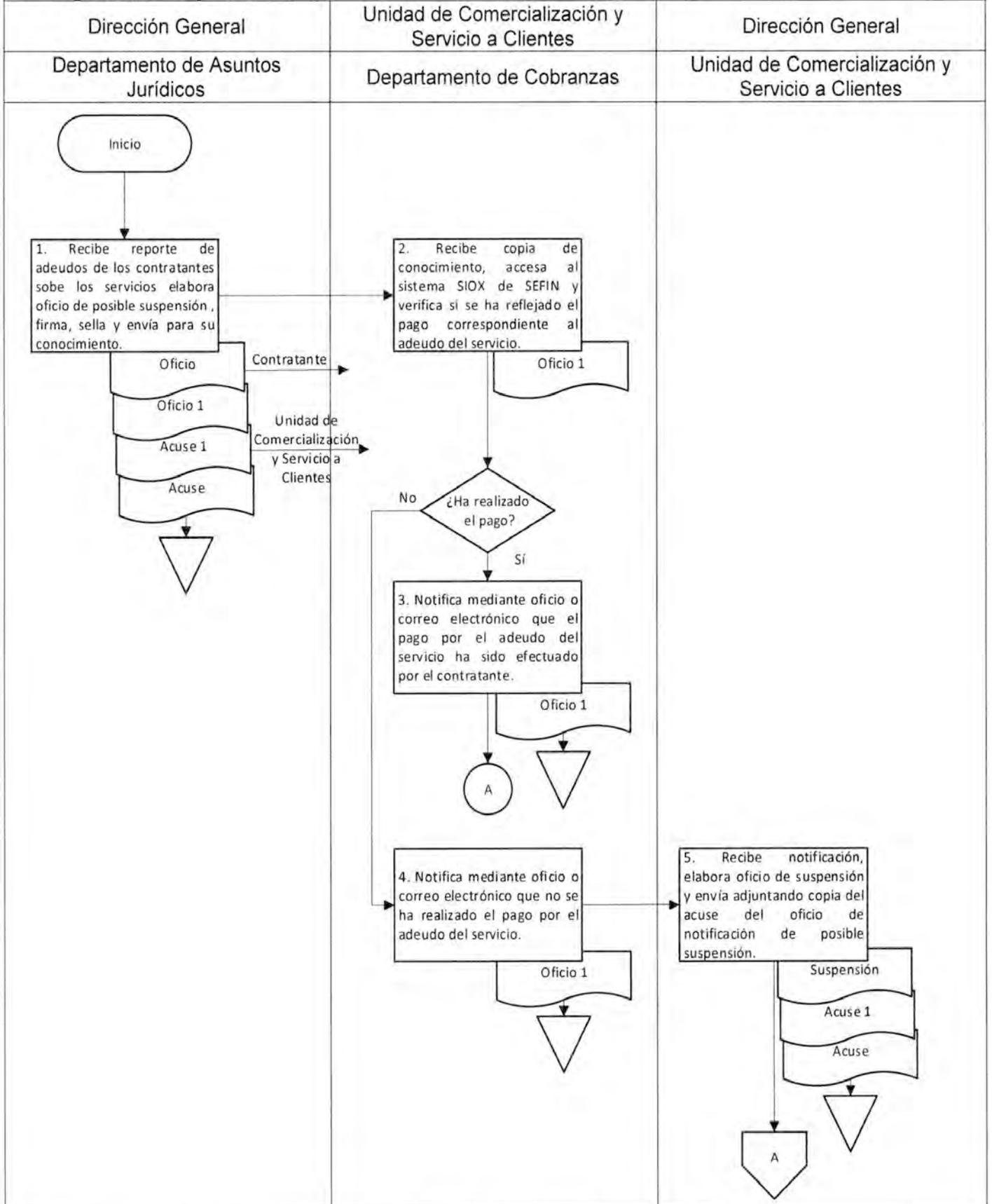
| | | | |
|--|--|--|--------|
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>5. Recibe notificación de que no se ha realizado el pago del servicio; elabora oficio de suspensión dirigido a la Coordinación Operativa, indicando principalmente la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Razón social. b) Domicilio. c) Fecha del movimiento de suspensión del servicio. d) Número de oficio y fecha del acuse del oficio de notificación de posible suspensión. <p>Envía de forma física o mediante correo electrónico adjuntando copia del acuse de posible suspensión y recaba acuse. Archiva acuse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Suspensión - Acuse 1 - Acuse | 20 min |
| Coordinación Operativa | <p>6. Recibe el oficio de solicitud de suspensión de servicio de seguridad con copia del acuse e instruye a la Delegación Regional correspondientes a realizar la suspensión del servicio indicado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Delegación Regional en Huajuapán de León. b) Delegación Regional en Matías Romero. c) Delegación Regional en Valles Centrales. d) Delegación Regional en San Juan Bautista Tuxtepec. e) Delegación Regional en Puerto Escondido. <ul style="list-style-type: none"> a. Subdelegación de Pinotepa Nacional. b. Subdelegación de Huatulco. f) Delegación Regional en Juchitán de Zaragoza: <ul style="list-style-type: none"> a. Subdelegación de Salina Cruz. b. Subdelegación de la Venta. <p>Archiva solicitud de suspensión y acuse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Suspensión - Acuse | 20 min |
| Delegación Regional | <p>7. Recibe instrucción, procede a retirar el servicio realizando el protocolo de acuerdo a la modalidad del servicio contratado.</p> | | 30 min |
| | <p>8. Elabora oficio de informe del cumplimiento de suspensión de servicio de seguridad y vigilancia integral especializada dirigido a la Coordinación Operativa y envía mediante correo electrónico o de forma física para su conocimiento recabando acuse. Archiva acuse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Informe - Acuse | 20 min |
| Coordinación Operativa | <p>9. Recibe oficio de informe de la suspensión realizada, envía mediante oficio, acuse de cumplimiento a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes, para informar que se realizó retiro de los elementos del servicio de seguridad</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento - Informe - Acuse | 20 min |

Control del procedimiento

| | | | |
|--|---|--------------|--------|
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>y vigilancia integral especializada recabando acuse. Archiva oficio de la delegación y acuse.</p> <p>10. Recibe oficio de notificación de cumplimiento, del retiro de los elementos en el domicilio del servicio contratado y envía los siguientes documentos para su conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Departamento de Asuntos Jurídicos: Para que obre en el expediente del contratante.<ul style="list-style-type: none">a. Acuse del oficio de suspensión del servicio.b. Oficio de cumplimiento de suspensión.b) Departamento de Cobranzas en formato digital mediante correo electrónico. <p>Fin del procedimiento.</p> | – Documentos | 30 min |
|--|---|--------------|--------|

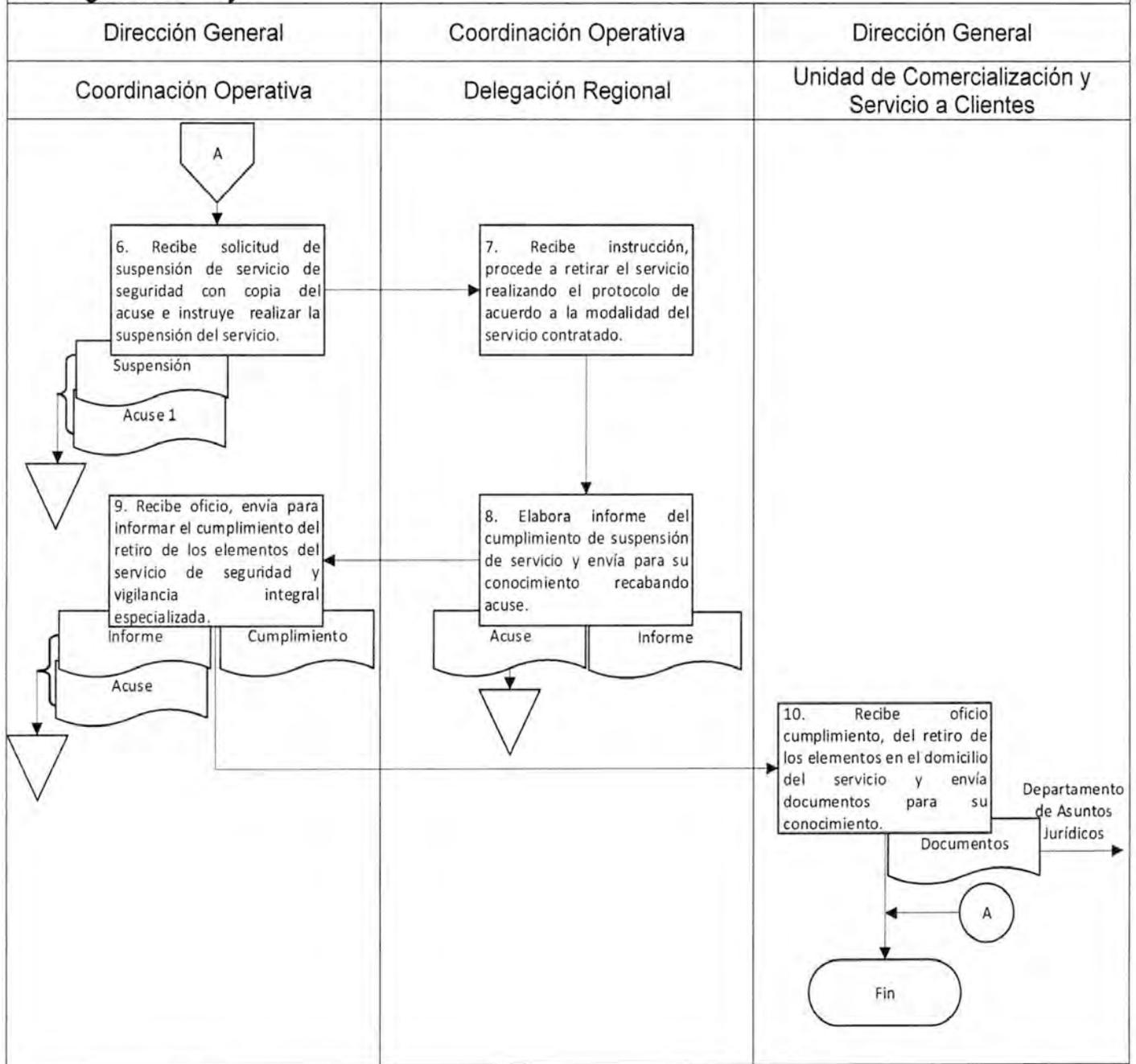
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Nombre del proceso: Gestión y seguimiento a cobro por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Actualización de tabla de costos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

Insumo: Ley Estatal de Derechos para el Estado de Oaxaca.

Producto/servicio: Oficio de notificación de la actualización de la tabla de costos.

Área responsable del procedimiento: Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa.

Tiempo de ejecución: 8 horas/ 15 minutos.

2. Objetivo:

Actualizar los costos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, basado en las leyes aplicables con la finalidad de otorgar al contratante un catálogo vigente de costos por servicio.

3. Alcance:

El procedimiento inicia una vez publicado el valor del UMA para cada Ejercicio Fiscal y termina una vez enviada la tabla de costos a todos los contratantes mediante oficio.

4. Marco jurídico:

- Ley Estatal de Derechos del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Estado el 20 de diciembre del 2017.
Ultima reforma publicada 15 de diciembre de 2022.
Artículo 20.
- Ley de Hacienda para el Estado de Oaxaca.
Decreto Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 15 de diciembre del 2012.
Ultima reforma publicada el 15 de diciembre de 2022.
Artículos 1 al 7, 58,59,60,61.
- Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero del 2022.
Artículo 11.
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre del 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Unidad de Comercialización y Servicios a Clientes/ Dirección General.
- Unidad Administrativa/ Dirección General.
- Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa.

6. Políticas de operación:

- No aplica.

7. Formatos:

- No aplica.

Control del procedimiento

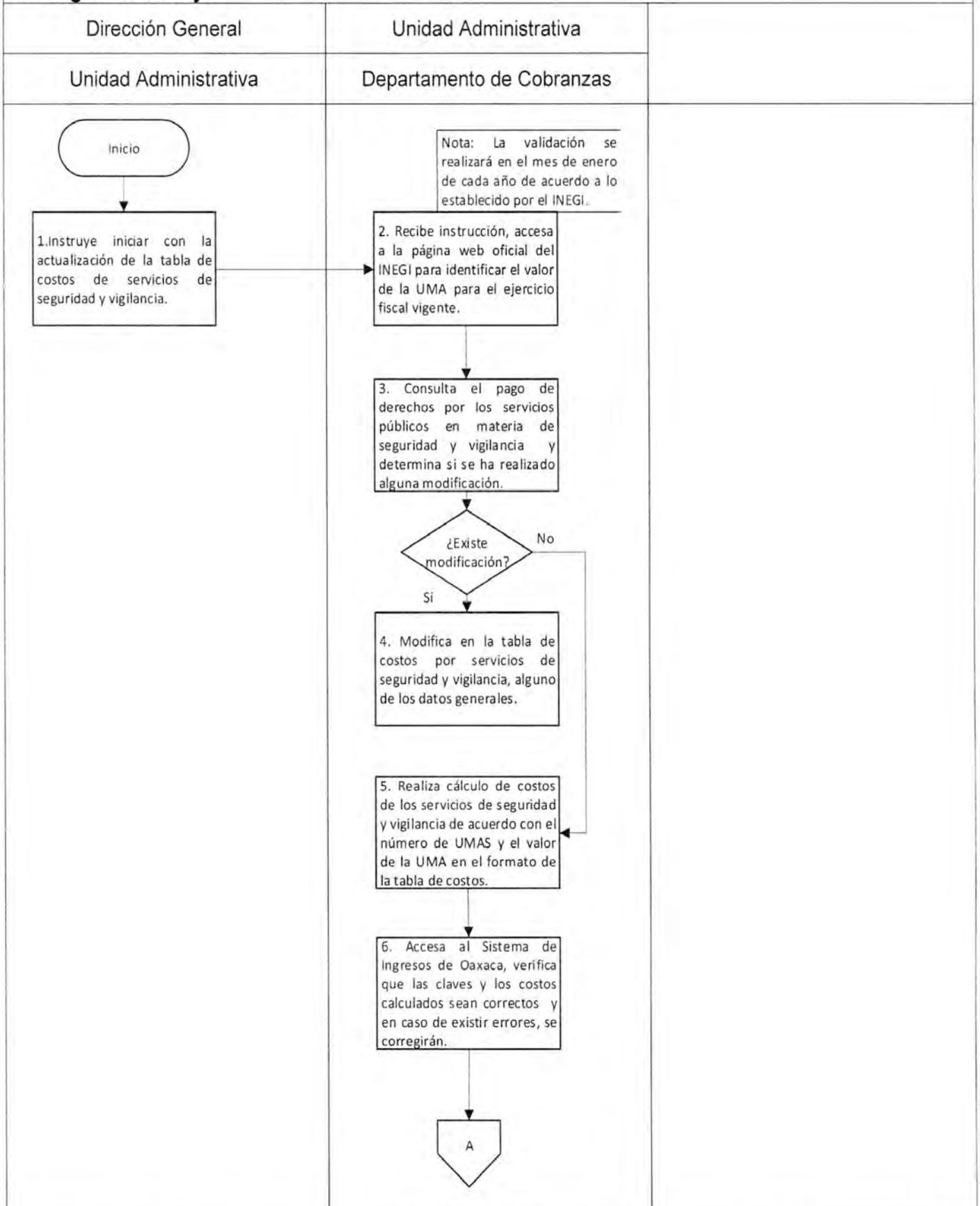
| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|-----------------------------------|--|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Unidad Administrativa | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Instruye al Departamento de Cobranzas, iniciar con la actualización de la tabla de costos de servicios de seguridad y vigilancia de acuerdo a la Ley Estatal de Derechos del Estado de Oaxaca en el ejercicio fiscal correspondiente.</p> | | 15 min |
| Departamento de Cobranzas | <p>2. Recibe instrucción, accesa a la página web oficial del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) para identificar el valor de la UMA para el ejercicio fiscal vigente.</p> <p>Nota: La validación se realizará en el mes de enero de cada año de acuerdo a lo establecido por el INEGI.</p> | | 10 min |
| | <p>3. Consulta en el apartado correspondiente el pago de derechos por los servicios públicos que se realicen en materia de seguridad y vigilancia integral especializada en la Ley Estatal de Derechos del Estado de Oaxaca, el número de UMAS por cada servicio, verifica y determina si se ha realizado alguna modificación.</p> <p>¿Existe modificación?</p> <p>Si:</p> | | 20 min |
| | <p>4. Modifica en la tabla de costos por servicios de seguridad y vigilancia, alguno de los siguientes datos generales:</p> <p>a) Determinación del servicio. b) Número de UMAS. (Continúa en la actividad No. 5).</p> <p>No:</p> | | 1 h |
| | <p>5. Realiza el cálculo de los costos de los servicios de seguridad y vigilancia de acuerdo con el número de UMAS y el valor de la UMA en el formato de la tabla de costos.</p> | | 2 h |
| | <p>6. Accesa al Sistema de Ingresos de Oaxaca, verifica que las claves y los costos calculados sean correctos de acuerdo a la publicación en el portal del SIOX y en caso de existir errores, se corregirán en la tabla de costos.</p> | | 2 h |

Control del procedimiento

| | | | |
|---|---|---------------------------|--------|
| Unidad de Comercialización y Servicios a Clientes | <p>7. Elabora oficio dirigido a la Unidad de Comercialización y Servicios a Clientes para entrega de la tabla de costos de los servicios de seguridad y vigilancia para el presente ejercicio fiscal correspondiente.</p> | - Envío | 30 min |
| | <p>8. Rubrica oficio, recaba firma de la persona que funge como Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa y envía de forma física y mediante correo electrónico, la tabla de costos con copia de conocimiento al Departamento de Asuntos Jurídicos, recabando acuse. Archiva acuse.</p> <p>Nota: La entrega de la tabla de costos de los servicios de seguridad y vigilancia, deberá compartirse con las áreas a más tardar el 31 de enero del ejercicio correspondiente.</p> | - Envío - Acuse | 1h |
| | <p>9. Recibe tabla de costos actualizada, elabora oficio dirigido al contratante, integrando la tabla de costos para notificar la actualización de los costos de los servicios, rubrica, recaba firma del Director (a) General de la PABIC y envía mediante oficio o por correo electrónico con copia de conocimiento al Departamento de Cobranzas y el Departamento de Asuntos Jurídicos. Archiva oficios.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | - Notificación - Envío | 1 h |

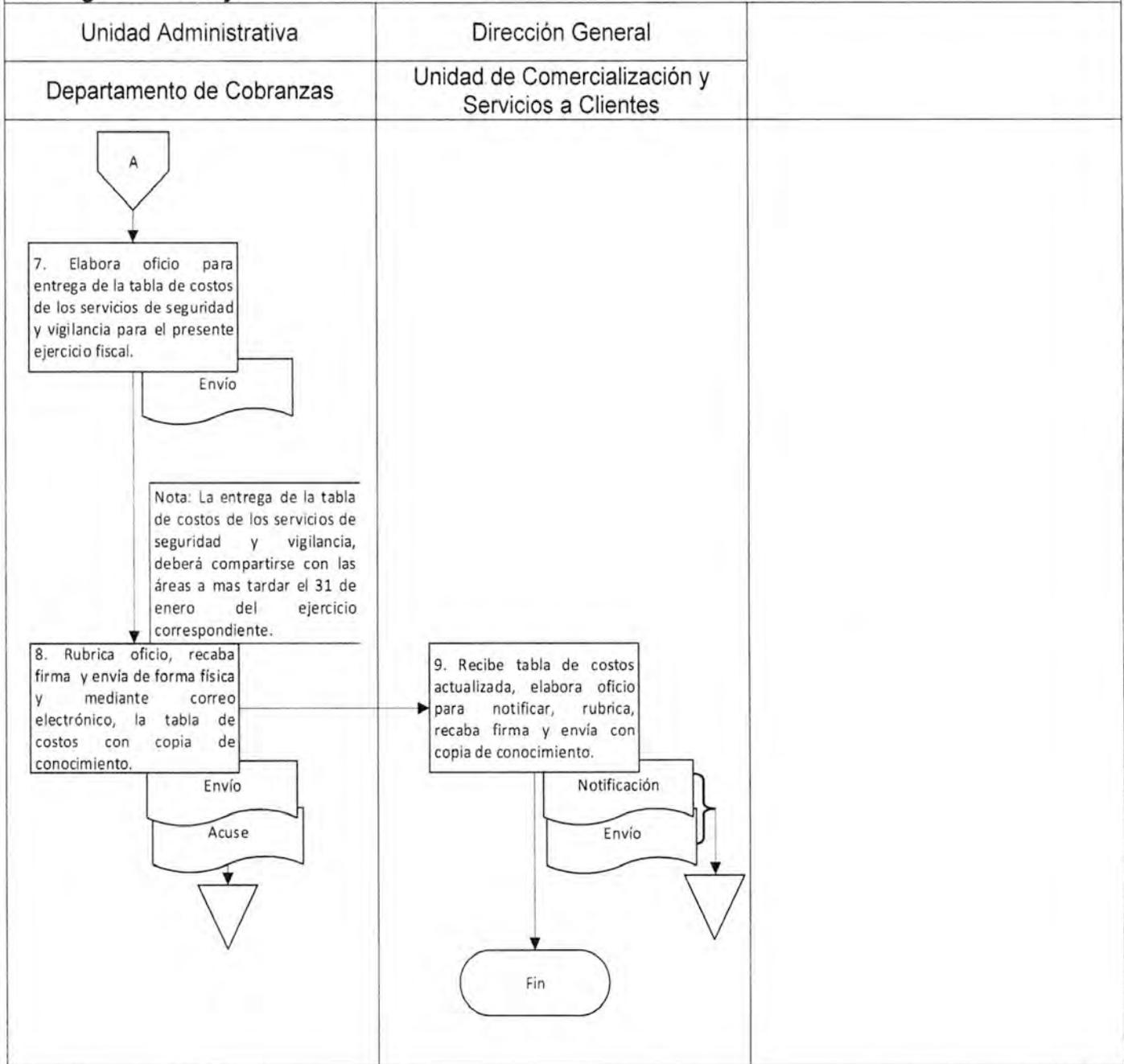
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.

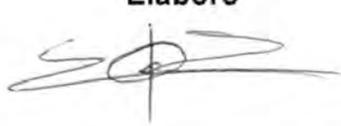


Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.

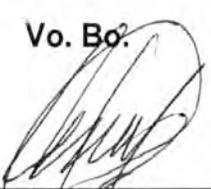


Elaboró



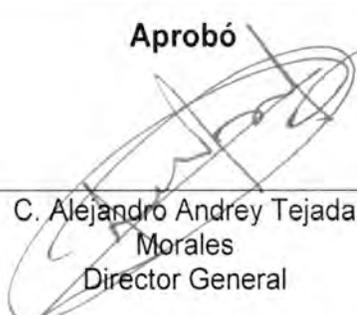
C. Guillermo Yescas Santiago
Encargado del Departamento de Cobranzas

Vo. Bo.



C. José Manuel Carmelo Olvera Ramírez
Jefe de la Unidad Administrativa

Aprobó



C. Alejandro Andrey Tejada Morales
Director General

Control del procedimiento

Nombre del proceso: Gestión y seguimiento a cobro por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Emisión y seguimiento del formato de pago del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada.

Insumo: Documentación correspondiente al tipo de servicio.

Producto/servicio: Formato de pago del servicio.

Área responsable del procedimiento: Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa

Tiempo de ejecución: 124 h 45 min

2. Objetivo:

Emitir el formato de pago del servicio de seguridad y vigilancia integral especializada y notificar al contratante para que realice el pago del derecho correspondiente.

3. Alcance:

El procedimiento inicia una vez instalado el servicio teniendo la documentación soporte correspondiente al tipo de servicio y finaliza hasta que el cliente haya cubierto el importe del servicio brindado.

4. Marco jurídico:

- Ley Estatal de Derechos del Estado de Oaxaca.
Publicada en el Periódico Oficial del Estado el 20 de diciembre del 2017.
Ultima reforma publicada 15 de diciembre de 2022.
Artículo 20, fracciones de la I, II, III, IV.
- Ley de Hacienda para el Estado de Oaxaca.
Decreto Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 15 de diciembre del 2012.
Ultima reforma publicada el 15 de diciembre de 2022.
Artículos 58, 59, 60 y 61.
- Ley de Ingresos para el Estado de Oaxaca.
Decreto Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Oaxaca 15 de diciembre del 2022.
Artículo 20 y 24.
- Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015.
Artículo 7, fracción VIII.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero del 2022.
Artículo 10, fracción V.
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial.
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre del 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes/ Dirección General.
- Unidad Administrativa/ Dirección General.
- Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa.
- Departamento de Control de Ingresos/ Secretaría de Finanzas.

6. Políticas de operación:

Control del procedimiento

- Cuando el contratante requiera la emisión de factura por el servicio brindado, este deberá ser canalizado a la Secretaría de Finanzas para su atención correspondiente.
- Cuando el contratante no realice el pago de los servicios solicitados, el Departamento de Cobranzas realizará las gestiones que se encuentren dentro de su competencia y capacidad administrativa.

7. Formatos:

- No aplica.

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|--|--|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Unidad Administrativa | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Recibe en formato físico o mediante correo electrónico de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes, la documentación correspondiente para el cobro de un servicio de acuerdo a la siguiente modalidad de servicios:</p> <p>a) Contrato nuevo:</p> <p>a. Oficio de instalación de servicio.</p> <p>b. Solicitud del cliente.</p> <p>c. Constancia de Situación Fiscal (actualizada).</p> <p>d. Identificación del contratante.</p> <p>e. Comprobante de domicilio.</p> <p>f. Decreto o Ley de creación en caso de que aplique en los siguientes casos:</p> <p>1. Entidad municipal.</p> <p>2. Entidad estatal.</p> <p>3. Entidad federal.</p> <p>b) Renovación de contrato:</p> <p>a. Solicitud del cliente.</p> <p>b. Constancia de Situación Fiscal (actualizada).</p> <p>c. Identificación del contratante.</p> <p>d. Comprobante de domicilio.</p> <p>Registra en el minutario y turna al Departamento de Cobranzas para su atención y seguimiento.</p> | - Documentación | 1 h |
| Departamento de Cobranzas | <p>2. Recibe documentación, revisa que se encuentre completa y/o correcta y determina si existen observaciones.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>Sí:</p> <p>3. Notifica mediante oficio o por correo electrónico a la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes que la documentación cuenta con observaciones y devuelve solicitando su corrección.</p> | - Documentación | 15 min |
| Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes | <p>4. Recibe documentación con observaciones, corrige y/o completa y presenta nuevamente al Departamento de Cobranzas para su seguimiento (retorna a la actividad No. 2).</p> | - Documentación | 10 min |
| Departamento de Cobranzas | <p>No:</p> <p>5. Verifica la modalidad de servicios contratados y determina las actividades a realizar.</p> | - Documentación | 30 min |
| | | | 15 min |

Control del procedimiento

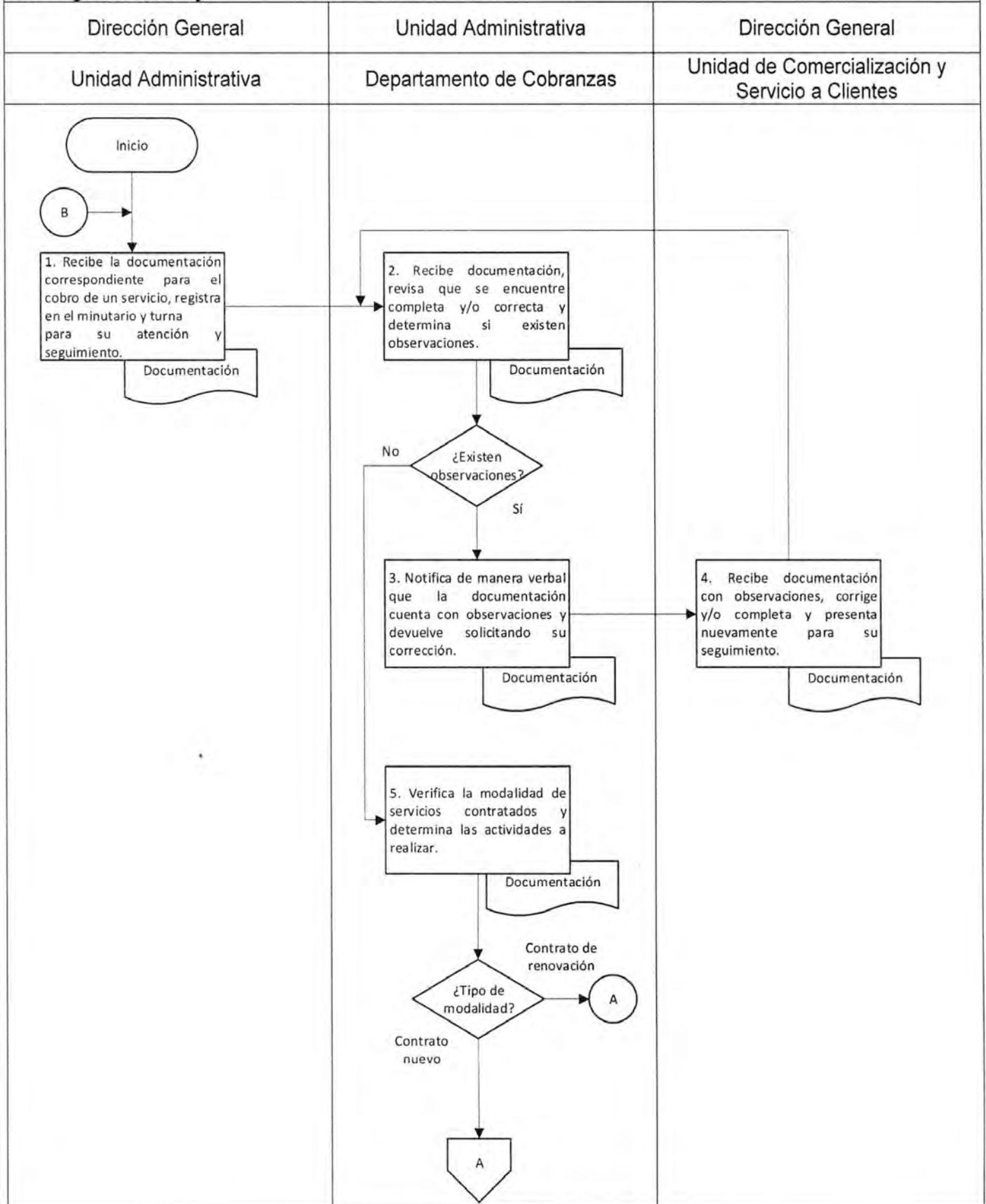
| ¿Tipo de modalidad? | | | |
|-------------------------------------|---|-----------------|--------|
| | Contrato nuevo: | | |
| | 6. Solicita al Departamento de Asuntos Jurídicos el número de contrato, vía correo electrónico o presencial. | - Documentación | 15 min |
| | 7. Elabora en formato digital tabla con los siguientes datos del nuevo contratante: a) RFC b) Razón social. c) Tipo de persona. d) Domicilio fiscal. e) Número de contrato. f) Observaciones. Y solicita mediante oficio o correo electrónico al Departamento de Control de Ingresos de la SEFIN, el alta del contribuyente al SIOX. | - Documentación | 30 min |
| Departamento de Control de Ingresos | 8. Recibe solicitud, da de alta al contribuyente en el SIOX de acuerdo a los datos recibidos y notifica mediante correo electrónico al Departamento de Cobranzas para su conocimiento (continúa en la actividad No.9). | | N/D |
| | Contrato de renovación: | | |
| Departamento de Cobranzas | 9. Recibe notificación por parte de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes vía correo electrónico con los siguientes documentos: a) Solicitud de renovación de contrato. b) Constancia de Situación Fiscal (CSF) Actualizada. c) Identificación (INE, Cédula Profesional, Pasaporte) d) Comprobante de Domicilio. e) Decreto de creación o poder notarial en caso de que aplique. Ingresa con su usuario y contraseña al portal de pagos de la SEFIN https://siox.finanzasoaxaca.gob.mx/pagos , genera formato de pago de acuerdo a lo requerido por el contratante del servicio. Archiva documentación. Nota: La emisión del formato de pago será generada de acuerdo al periodo establecido en el contrato de servicios. | - Documentación | 15 min |
| | 10. Envía formato de pago del servicio vía correo electrónico al contratante, solicitando la confirmación de recibido. | | 15 min |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>11. Monitorea en el SIOX, dentro del periodo de vigencia de cada formato de pago por el servicio contratado.</p> <p>12. Elabora oficios de recordatorio de pago por servicio de seguridad y vigilancia contratado indicando principalmente los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número de contrato. Razón social. Periodo de adeudo. Importe del adeudo. Fecha límite de pago. <p>Rubrica, recaba firma y sello de la persona que funge como Jefa o Jefe de la Unidad Administrativa, envía al contratante mediante correo electrónico adjuntando nuevamente el formato de pago y determina.</p> <p>Nota: El número de recordatorios estará determinado por la Dirección General, Unidad Administrativa y la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes.</p> <p style="text-align: center;">¿Realizó el pago?</p> <p style="text-align: center;">Si:</p> <p>13. Elabora de forma digital el reporte de conciliación de los ingresos del mes correspondiente.</p> <p>Nota: Ver procedimiento de "Conciliación de pagos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada".</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">No:</p> <p>14. Elabora reporte de contratantes deudores y envía de forma física mediante oficio o mediante correo electrónico a las siguientes áreas para su seguimiento, adjuntando los acuses de las gestiones para invitación de pago:</p> <ol style="list-style-type: none"> Departamento de Asuntos Jurídicos: Solicitando la emisión de los oficios de posible suspensión por falta de pago. Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes: para conocimiento de los posibles retiros de servicios. <p>Recaba acuse. Archiva acuse.</p> | <p>– Recordatorio</p> <p>– Envío – Recordatorio 1 – Acuse</p> | <p>120 h</p> <p>30 min</p> <p>20 min</p> <p>30 min</p> |
|--|---|---|--|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Nota: Ver el procedimiento de "Suspensión de servicios de seguridad y vigilancia integral especializada por falta de pago".</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | | |
|--|--|--|--|

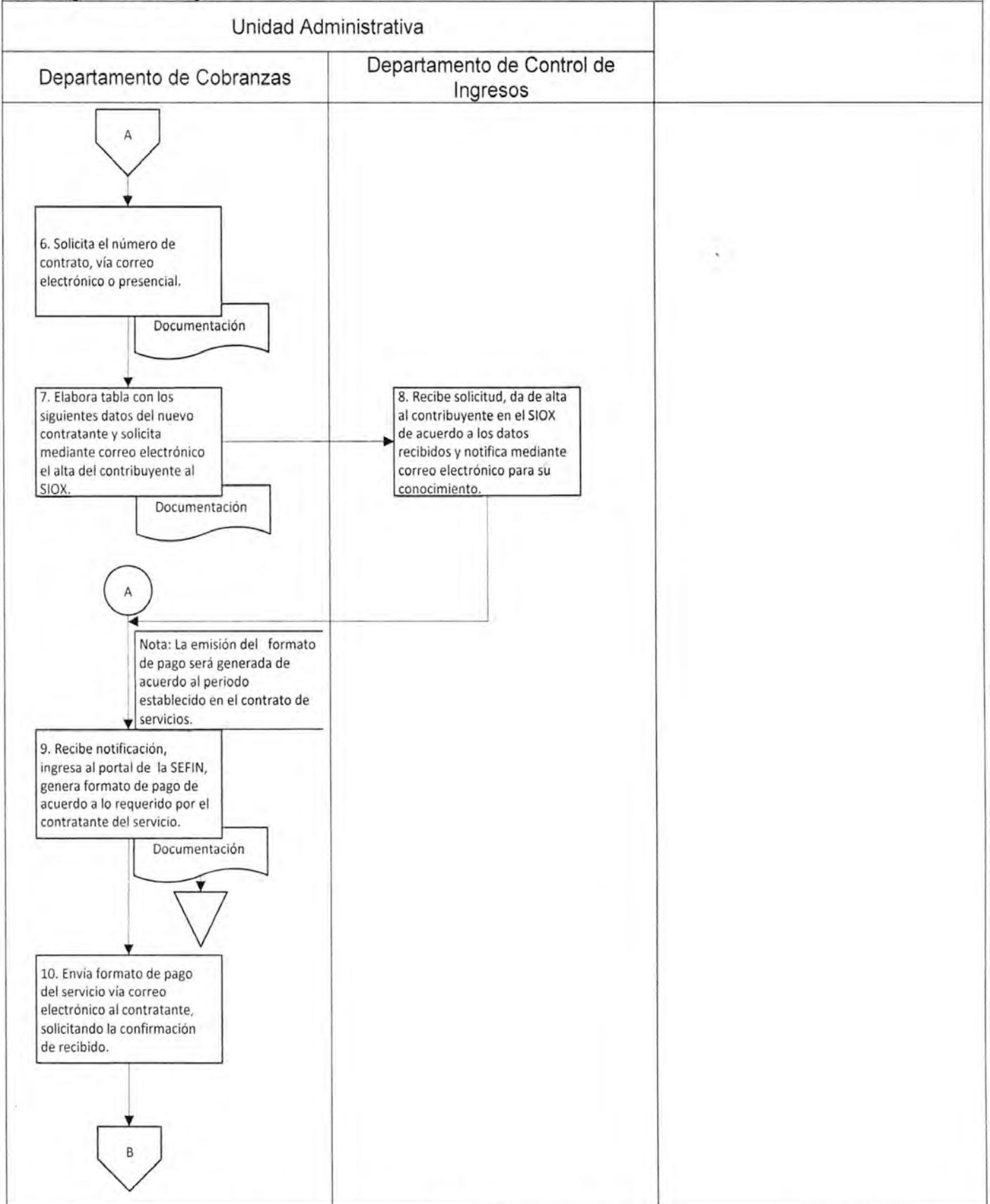
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



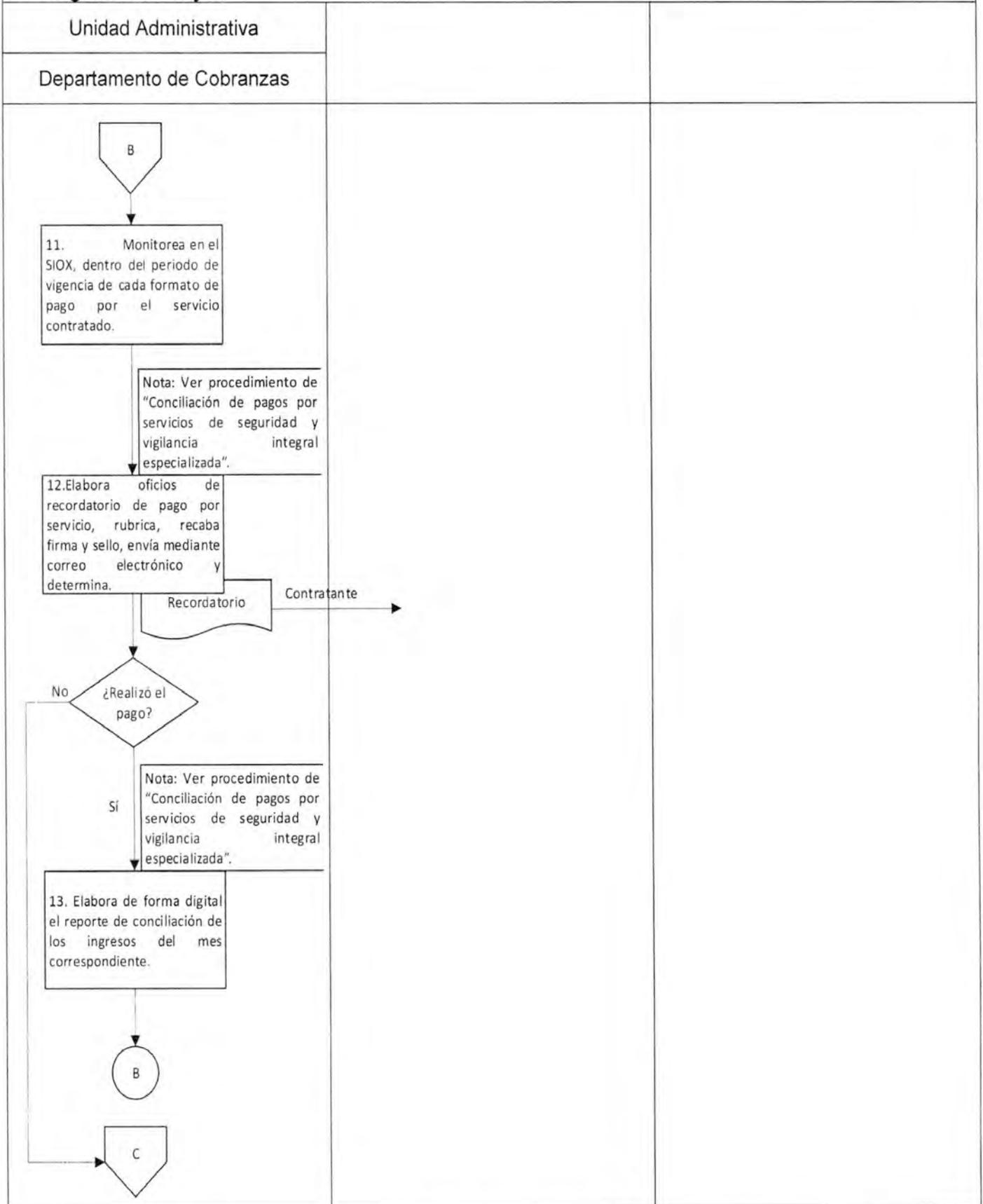
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



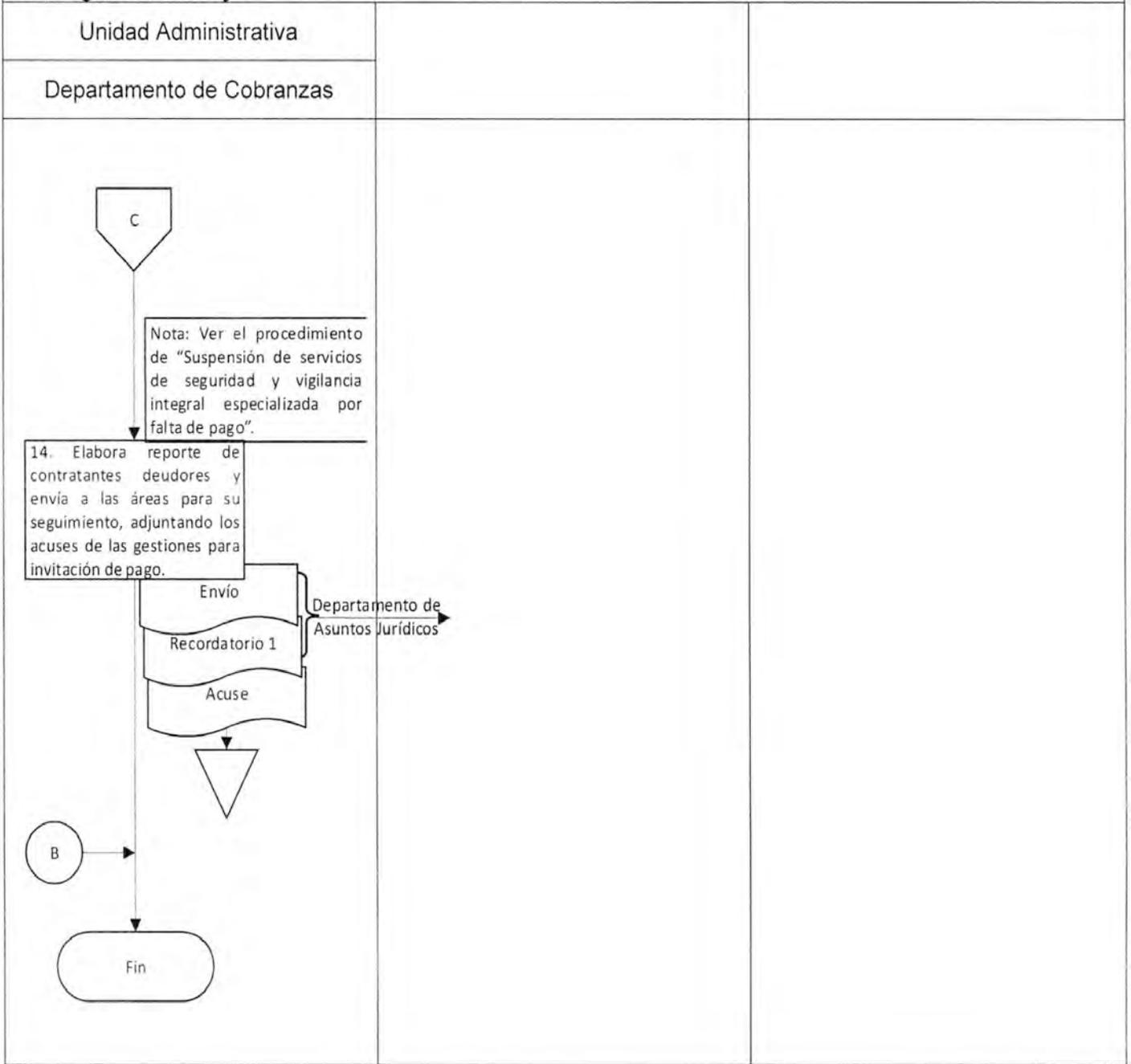
Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



Elaboró

C. Guillermo Yescas Santiago
Encargado del Departamento de Cobranzas

Vo. Bo.

C. José Manuel Carmelo Olvera
Jefe de la Unidad Administrativa

Aprobó

C. Alejandro Andrey Tejada Morales
Director General

Control del procedimiento

Nombre del proceso: Gestión y seguimiento a cobro por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

1. Nombre del procedimiento: Conciliación de pagos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada.

Insumo: Concentrado de pagos.

Producto/servicio: Oficio de validación de la conciliación correspondiente.

Área responsable del procedimiento: Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa

Tiempo de ejecución: 2 horas/ 30 minutos.

2. Objetivo:

Monitorear pagos a través del Sistema de Ingresos de Oaxaca, con la finalidad de identificar a clientes deudores, así como para realizar el proceso de reporte de Ingresos ante la SEFIN.

3. Alcance:

El procedimiento inicia una vez terminada la vigencia mensual de cada línea de captura y termina hasta haber recuperado el pago de todos los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada brindados.

4. Marco jurídico:

- Decreto por el que se establecen las facultades del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 06 de junio de 2015. Artículo 7, fracción VIII.
- Reglamento Interno del Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Seguridad Pública, denominado la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 05 de febrero de 2022. Artículo 10, fracción V y VI
- Manual de Organización de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 08 de octubre del 2022.

5. Personas, áreas administrativas o entes que ejecutan:

- Departamento de Cobranzas/ Unidad Administrativa.
- Dirección de Ingresos y Recaudación/ Secretaría de Finanzas.
- Departamento de Control de Ingresos/ Secretaría de Finanzas.

6. Políticas de operación:

- La policía auxiliar bancaria industrial y comercial, no está facultada para otorgar prorrogas de pago, por lo cual dependerá directamente de la instrucción de su superior.
- El manejo de las formas oficiales valoradas y la información requerida para el reporte mensual de los ingresos por los servicios de seguridad y vigilancia integral especializada, deberán integrarla las áreas responsables que determine la Secretaría de Finanzas.

7. Formatos:

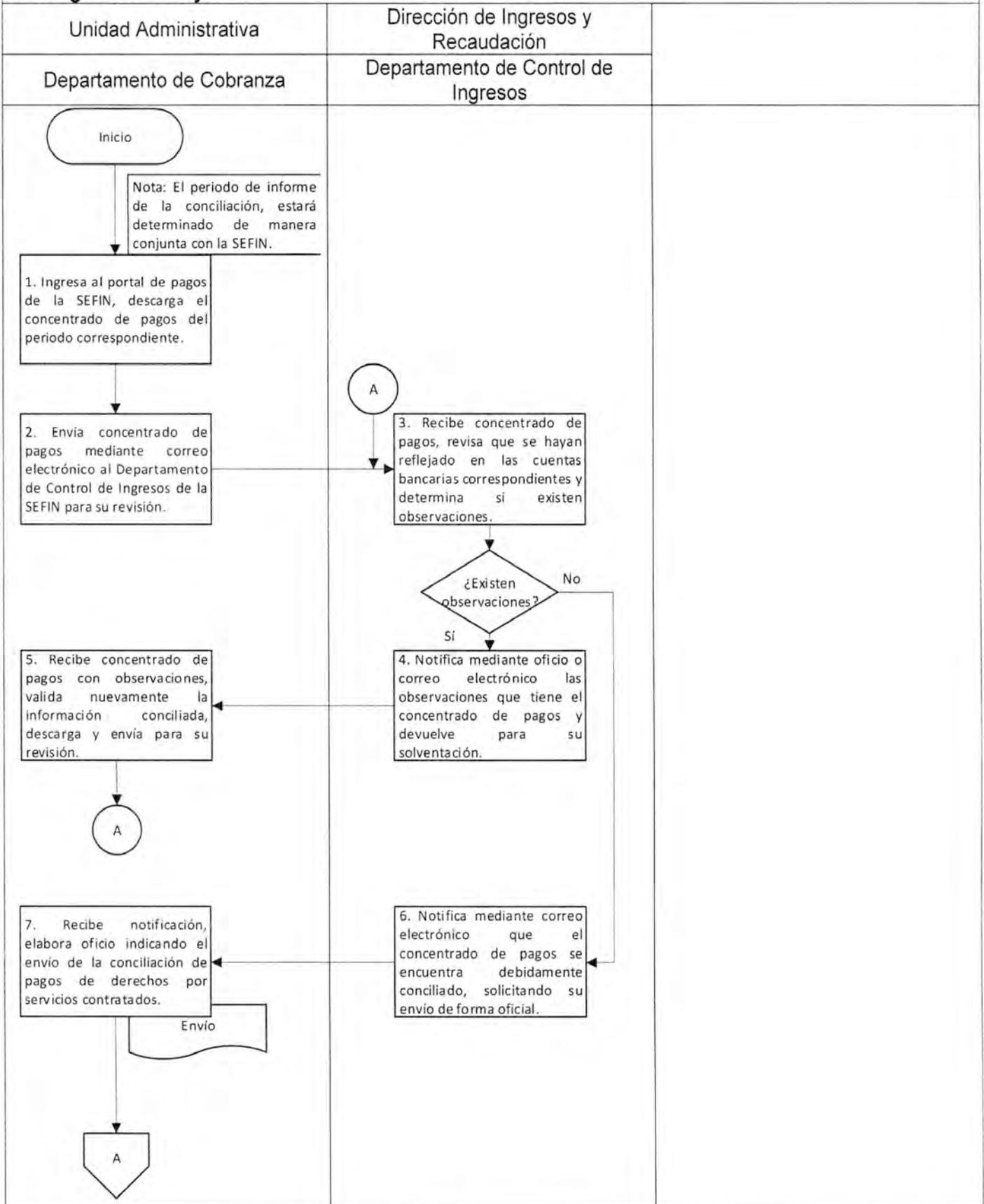
- No aplica.

| 8. Descripción del procedimiento. | | | |
|-------------------------------------|---|----------------------|----------------|
| Ejecutante | Descripción de la actividad | Documento en trámite | Tiempo (h/min) |
| Departamento de Cobranzas | <p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Ingresar con su usuario y contraseña al portal de pagos de la SEFIN https://siox.finanzasoaxaca.gob.mx/pagos, descarga el concentrado de pagos del periodo correspondiente, que contiene los siguientes datos:</p> <p>a) Status del folio. b) Razón social. c) Número de folio. d) Periodo de pago. e) Fecha de pago. f) Descripción del pago. g) Importe total.</p> <p>Nota: El periodo de informe de la conciliación, estará determinado de manera conjunta con la SEFIN.</p> | | 30 min |
| Departamento de Control de Ingresos | <p>2. Envía concentrado de pagos mediante correo electrónico al Departamento de Control de Ingresos de la SEFIN para su revisión.</p> <p>3. Recibe concentrado de pagos, revisa que se hayan reflejado en las cuentas bancarias correspondientes y determina si existen observaciones.</p> <p style="text-align: center;">¿Existen observaciones?</p> <p style="text-align: center;">Sí:</p> <p>4. Notifica mediante oficio físicamente o por correo electrónico al Departamento de Cobranzas las observaciones que tiene el concentrado de pagos y devuelve para su solventación.</p> | | N/D |
| Departamento de Cobranzas | <p>5. Recibe concentrado de pagos con observaciones, ingresa con su usuario y contraseña al portal de pagos de la SEFIN https://siox.finanzasoaxaca.gob.mx/pagos, valida nuevamente la información conciliada, descarga y envía nuevamente mediante correo electrónico al Departamento de Control de Ingresos de la SEFIN para su revisión (retorna a la actividad No. 3).</p> | | 30 min |

Control del procedimiento

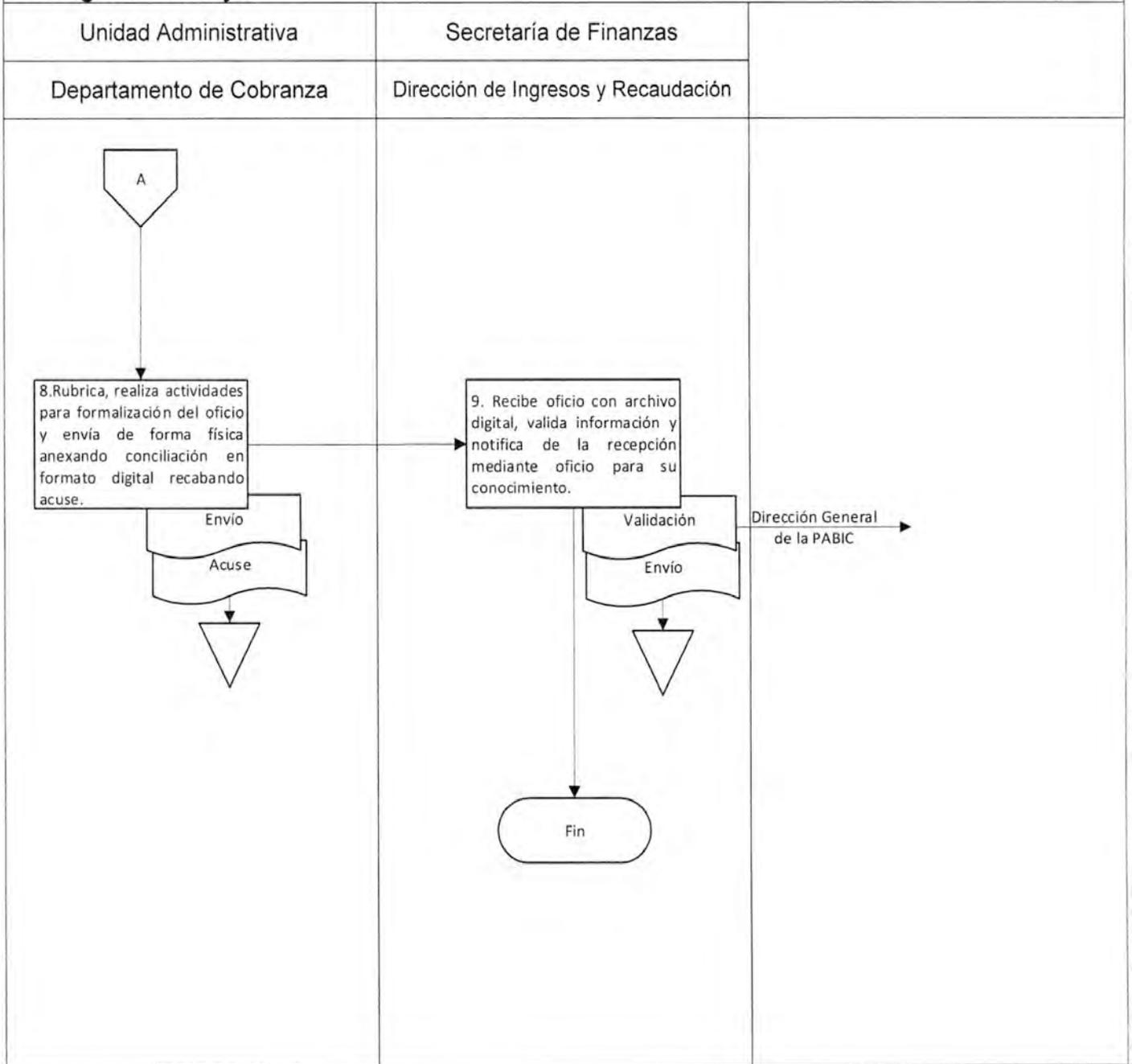
| | | | |
|-------------------------------------|---|--|--------------------------------|
| Departamento de Control de Ingresos | <p style="text-align: center;">No:</p> <p>6. Notifica mediante correo electrónico al Departamento de Cobranzas de la PABIC que el concentrado de pagos se encuentra debidamente conciliado, solicitando su envío de forma oficial.</p> | | N/D |
| Departamento de Cobranzas | <p>7. Recibe notificación, elabora oficio dirigido a la Dirección de Ingresos y Recaudación de la SEFIN, indicando el envío de la conciliación de pagos de derechos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializados contratados.</p> <p>8. Rubrica, realiza las siguientes actividades para formalización del oficio de envío de la conciliación:</p> <p>a) Recaba rúbrica del titular de la Unidad Administrativa.</p> <p>b) Recaba firma y sello de la persona que funge como titular de la Dirección General a través de la Unidad Administrativa.</p> <p>Y envía de forma física anexando conciliación en formato digital recabando acuse. Archiva acuse.</p> | <p>– Envío</p> <p>– Envío – Acuse</p> | <p>30 min</p> <p>30 min</p> |
| Dirección de Ingresos y Recaudación | <p>9. Recibe oficio con archivo digital, valida información y notifica de la recepción de la conciliación de pagos de derechos por servicios de seguridad y vigilancia integral especializada mediante oficio a la Dirección General de la PABIC para su conocimiento. Archiva oficio de envío.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> | <p>– Validación – Envío</p> | N/D |

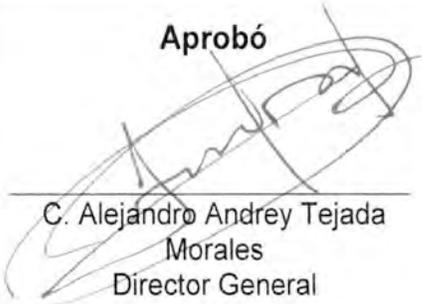
9. Diagrama de flujo.



Control del procedimiento

9. Diagrama de flujo.



| | | |
|---|---|---|
| <p>Elaboró</p>  <p>C. Guillermo Yescas Santiago Encargado del Departamento de Cobranzas</p> | <p>Vo. Bo.</p>  <p>C. José Manuel Carmelo Olvera Jefe de la Unidad Administrativa</p> | <p>Aprobó</p>  <p>C. Alejandro Andrey Tejada Morales Director General</p> |
|---|---|---|

Control del procedimiento

VIII. Directorio.

Nombre: Ciudadano Alejandro Andrey Tejada Morales
Cargo: Director General
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.direccion@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 12

Nombre: Vacante
Cargo: Secretaría Particular
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.particular@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 26

Nombre: Ciudadano Rigoberto Cruz López
Cargo: Asesor de Operación y Control
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic asesoria@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 17

Nombre: Licenciada Estephania Trujillo Soto
Cargo: Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.juridico@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 22

Nombre: Licenciada Rosario Minerva Ruiz Cruz
Cargo: Jefa del Departamento de Sistemas
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.sistemas@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252

Nombre: Contador Público José Manuel Carmelo Olvera Ramírez
Cargo: Jefe de la Unidad Administrativa
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: jose.olvera@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Ciudadano Guillermo Yescas Santiago
Cargo: Encargado del Departamento de Cobranzas
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: cobranzas.pabic.2022@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Ciudadano José Agustín Caravantes Martínez
Cargo: Jefe del Departamento de Servicios Generales y Recursos Materiales
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.serv_generales@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Ciudadano Edgar Javier Méndez Ortiz
Cargo: Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Selección de Personal
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.recursos humanos@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Ciudadano Roni Manuel Pérez
Cargo: Coordinador Operativo
Dirección: Escuadrón 201 esquina Álamos, Colonia Antigua Aeropuerto, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: coord.op.pabic@sspo.gob.mx
Tel.: 951 6850927

Nombre: Sub Oficial Julio Guzmán López
Cargo: Encargado del Departamento de Capacitación y Profesionalización.
Dirección: Calle escuadrón No. 201 Colonia Antigua Aeropuerto, Santa Lucía del Camino, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: capacitacion.pabic@gmail.com
Tel.: 9511328401

Nombre: Pol. Aux. José Javier Ojeda Martínez
Cargo: Encargado del Departamento de Armamento
Dirección: Calle escuadrón No. 201, Colonia Antigua Aeropuerto, Santa Lucía del Camino, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: armamento.pabic@gmail.com
Tel.: 9511328401

Nombre: Sub Inspector Joel González Ruiz
Cargo: Delegado Regional en Huajuapán de León
Dirección: Libramiento S/N Agencia Agua Dulce, Huajuapán de León Oaxaca, C.P. 69007
Correo: pabic.delegacion.huajuapán@gmail.com
Tel.: 9536883260 Ext. 1050 y 1051

Nombre: Sub Inspector Alberto Contreras García
Cargo: Delegado Regional en Matías Romero
Dirección: Calle Ejido Norte S/N, Colonia Barrio Juárez Norte, Oaxaca, C.P. 70300
Correo: matias.delegacion.pabic@gmail.com
Tel.: 01 972 72 2 02 19.

Nombre: Ciudadano Marcelino Ruiz
Cargo: Delegado Regional en Valles Centrales
Dirección: Calle escuadrón No. 201, colonia antigua aeropuerto, Santa Lucía del Camino, Oaxaca
Correo: delegacionvalles2023@gmail.com
Tel.: 9511328401

Nombre: Sub Oficial Miguel Cadeza Benito
Cargo: Delegado Regional en San Juan Bautista Tuxtepec
Dirección: Calle Morelos No. 742, Colonia Lázaro Cárdenas, San Juan Bautista Tuxtepec Oaxaca, C.P. 68340
Correo: tuxtepec.delegacion.pabic@gmail.com
Tel.: 012878754342

Nombre: Sub Oficial Oswald Morales Juárez
Cargo: Delegado Regional en Puerto Escondido
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: delegacion.pabic.puerto@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Sub Oficial Gerardo Villalobos
Cargo: Subdelegado Regional en Pinotepa Nacional
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: subdelegacion.pinotepa.pabic@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Sargento Rosa Méndez Cruz
Cargo: Subdelegado Regional en Huatulco
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: No aplica
Tel.: 501 0252 Ext. 13

Nombre: Sub Inspector Juanito Gómez Gómez
Cargo: Delegado Regional en Juchitán de Zaragoza
Dirección: Av. Juárez, S/N, 4a Sección, Heroica Ciudad de Juchitán de Zaragoza, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: delegacion.juchitan.pabic2022@gmail.com
Tel.: 01 97128 10020

Nombre: Sub Oficial Martín Hernández Martínez
Cargo: Subdelegado Regional en Salina Cruz
Dirección: Calle cuarta, Colonia Adolfo López Mateos, Salina Cruz, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: subdelegacion.salinax@hotmail.com
Tel.: 9711338079

Nombre: Vacante
Cargo: Subdelegación Regional de la Venta
Dirección: Av. Juárez, S/N, 4a Sección, Heroica Ciudad de Juchitán de Zaragoza, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: delegacion.juchitan.pabic2022@gmail.com
Tel.: 01 97128 10020

Nombre: Ciudadana Rosa María Gómez Castillo
Cargo: Jefe de la Unidad de Comercialización y Servicio a Clientes
Dirección: Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: pabic.comercial@sspo.gob.mx
Tel.: 501 0252 Ext. 20

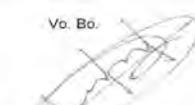
Nombre: Vacante
Cargo: Departamento de Servicio a Clientes
Dirección: Calle Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: servicios.clientes.pabic@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 20

Nombre: Vacante
Cargo: Departamento de Comercialización
Dirección: Calle Gardenias No. 920, Colonia Reforma, Oaxaca, C.P. 68050
Correo: unidadcomercializacion2023@gmail.com
Tel.: 501 0252 Ext. 20

IX. Exhorto.

Es responsabilidad de las personas al servicio público que integran la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial, apearse a lo establecido en el presente Manual de Procedimientos, cualquier modificación a este documento sin autorización correspondiente, constituye responsabilidad administrativa en términos de los artículos 1, 6, 9, 51 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Oaxaca.

X. Foja de firmas.

Vo. Bo.

 C. Alejandro Andrey Tejada Morales
 Director General de la Policía Auxiliar,
 Bancaria, Industrial y Comercial

Emitió

 Capitán de Fragata Iván García Álvarez
 Secretario de Seguridad y Protección
 Ciudadana

Validó

 C. P. Noel Hernández Rito
 Encargado de Despacho
 de la Secretaría de Administración

Área administrativa responsable de elaboración: Departamento de Asuntos Jurídicos

| | | |
|-----|------------|------|
| Día | Mes | Año |
| 29 | Septiembre | 2023 |

XI. Control de cambios.

| Número de revisión | Fecha de actualización | Nombre y clave del procedimiento | Justificación del cambio |
|--------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

PERIÓDICO OFICIAL
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO
INDICADOR
UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS

OFICINA Y TALLERES
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN
TELÉFONO Y FAX
51 6 37 26
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

CONDICIONES GENERALES

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.