

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

Procedimiento

Nombre:	Supervisión a servicios de protección y vigilancia.
Objetivo:	Supervisar al personal operativo en servicio y a los usuarios, verificando se cumpla con la calidad.
Frecuencia:	Diaria.

Normas

1. La Subgerencia de Supervisión opera el procedimiento de Supervisión a servicios de protección y vigilancia por conducto del Supervisor de Calidad.
2. El Jefe de Servicios debe acompañar al Supervisor de Calidad a bordo de una patrulla en servicio, a cada recorrido de la supervisión a servicios.
3. La Comandancia debe tener una patrulla disponible, en buenas condiciones de servicio y con combustible, para la realización del recorrido de la supervisión a servicios.
4. La ruta a seguir por día debe de ser por lo menos de 8 servicios.
5. Todo el personal operativo asignado en los servicios de protección y vigilancia, debe de contar con su **Identificación Oficial, Consignas Específicas, Decálogo para evitar el robo y extravío de armas y Oficio de Portación de Armas** con fecha actualizada cuando el servicio así lo requiera.
6. El formato **Supervisión a Servicios** es el documento en donde se registra el resultado de la supervisión a cada elemento (apartado de elementos), y las entrevistas a usuarios (apartado de usuario).
7. El **Informe Diario** es el formato en el que se asientan las acciones llevadas a cabo y las observaciones susceptibles de darle seguimiento.
8. El Sistema de Gestión de la Calidad es el sistema informático en el cual se captura el nivel de satisfacción del usuario, el estado en que se encuentra al policía y el servicio, y toda aquella observación importante que llegara a afectar la prestación de dicho servicio.
9. La Comandancia debe solventar las observaciones correspondientes en forma inmediata, a reserva de las condiciones que imperen del caso de que se trate, y debe notificarlo por escrito a la Gerencia de Supervisión y Control.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

Área	Actividad	Descripción
Subgerencia de Supervisión	1	Acude a la Comandancia e informa el objeto de su visita al Jefe de Servicios.
	2	Acuerda con el Jefe de Servicios la ruta a seguir en el día, para la supervisión de los servicios de Protección y Vigilancia
	3	Aborda con el Jefe de Servicios, una patrulla para trasladarse, de la Comandancia al primer punto de supervisión del servicio.
	4	Llega con el Jefe de Servicios al lugar en donde se realiza el servicio seleccionado.
	5	Saluda de manera reglamentaria al elemento operativo a supervisar, se identifica y le solicita a su vez se identifique.
	6	Inicia supervisión con el Jefe de Servicios, llena el formato Supervisión a Servicios en original, en el que verifica los aspectos de presentación, uniforme y aseo personal del elemento.
	7	Verifica con el Jefe de Servicios que el elemento cuente con original de Identificación Oficial , un tanto de Consignas Específicas , original de Oficio de Portación de armas si el servicio así lo requiere y un tanto del Decálogo para evitar el robo y extravío de armas .
	7 A1	Instruye al personal operativo de la importancia de portar Identificación Oficial en original, las Consignas Específicas en un tanto, el Oficio de Portación de armas en original y el Decálogo para evitar el robo y extravío de armas en un tanto.
	7 A2	Toma nota del elemento que no porta los documentos o la totalidad de los documentos para seguimiento.
	8	Asienta en el formato de Supervisión a Servicios en original, en el apartado de Elementos, los compromisos adquiridos por el elemento. Continúa con la actividad número 10. <u>En caso de que el elemento sí cuente con los documentos:</u>
	9	Toma nota y llena el formato de Supervisión a Servicios , en el apartado de Elementos, haciendo constar que el elemento si cumple con esta reglamentación.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

	10	Cuestiona al elemento sobre aspectos generales y en forma selectiva respecto a la normatividad vigente como es: el Reglamento General de Policía del IPAX, Reglamento Interior del IPAX, Política y Objetivos de la Calidad, Código de Ética del Policía Auxiliar y Consignas Generales para los Servicios.
	11	Llena el formato de Supervisión a Servicios en original en el apartado de Usuario, la opinión y comentarios del mismo, respecto al servicio recibido de protección y vigilancia. ¿El usuario tiene queja del servicio? <u>En caso de que el usuario sí tenga alguna queja del servicio:</u>
	11 A	Asienta en el formato de Supervisión a Servicios en original en el apartado de Usuario el tipo de queja, su propuesta o petición, su calificación sobre el servicio y recaba su firma.
	11 B	Toma nota de la queja, propuesta o petición del usuario, en el formato de Supervisión a Servicios en original, para atención y seguimiento. Continúa con la actividad número 13. <u>En caso de que el usuario no tenga alguna queja del servicio:</u>
	12	Asienta en el formato de Supervisión a Servicios en original, en el apartado de Usuario que no existen quejas o peticiones sobre el servicio y la calificación que otorga el usuario sobre el mismo, y recaba su firma.
	13	Llena el formato Supervisión a Servicios , lo firma, y recaba firma del Jefe de Servicios, obtiene dos fotocopias del formato y lo distribuye de la siguiente manera: -1ª Fotocopia para el Jefe de Servicios; -2ª Fotocopia para el Supervisor de Zona. -Original para acuse de recibo y lo archiva de manera cronológica permanente; Acude al siguiente servicio de protección y vigilancia programado con el Jefe de Servicios.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

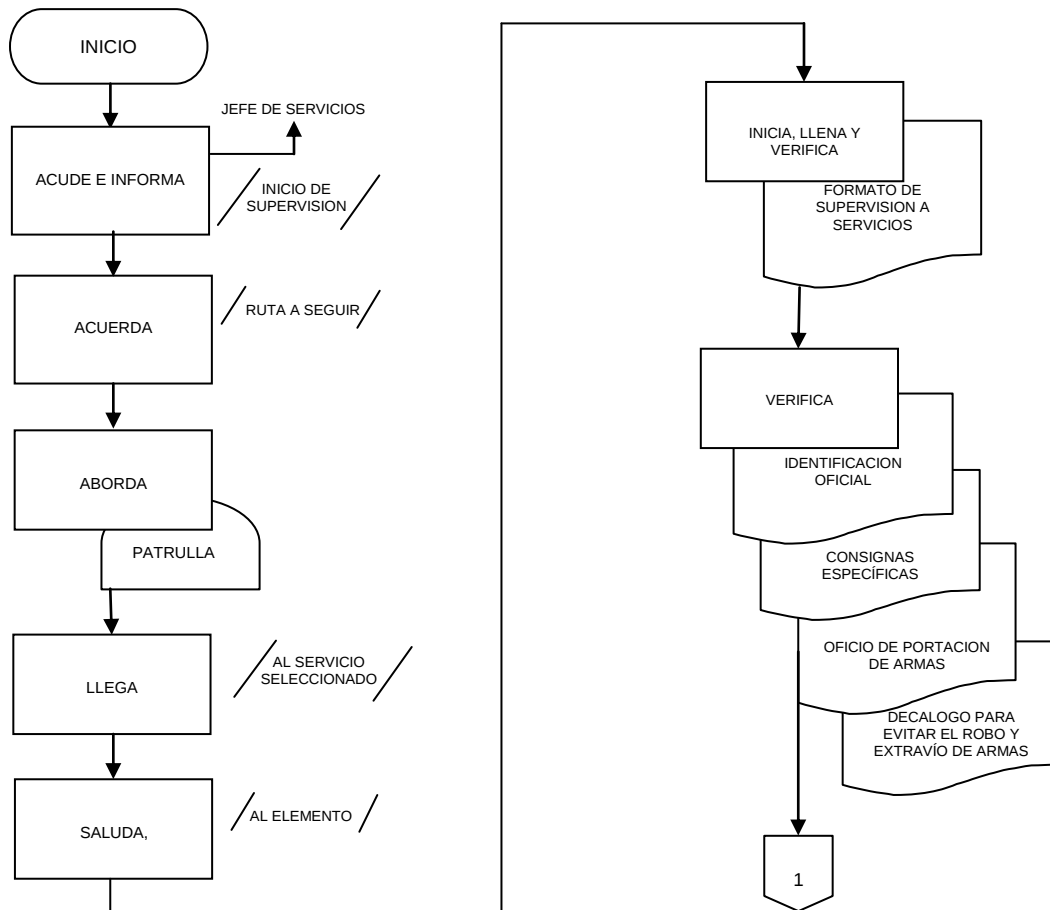
	14	Informa al Comandante y al Jefe de Servicios que terminó la supervisión de los servicios de protección y vigilancia y se retira de la Comandancia. Pasa el tiempo
	15	Llena el formato Informe Diario en original, con las observaciones a que haya lugar, después de haber realizado la supervisión de los servicios programados, lo firma y lo turna antes de las 19.00 horas vía correo electrónico al Supervisor de Zona y conserva el original para control interno y seguimiento, lo archiva de manera cronológica permanente.
	16	Captura en el Sistema de Gestión de Calidad, el resultado de cada servicio supervisado, con las observaciones que en su caso hayan resultado del elemento y/o del usuario del servicio, para darle seguimiento a las mismas hasta su solventación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

DIAGRAMA

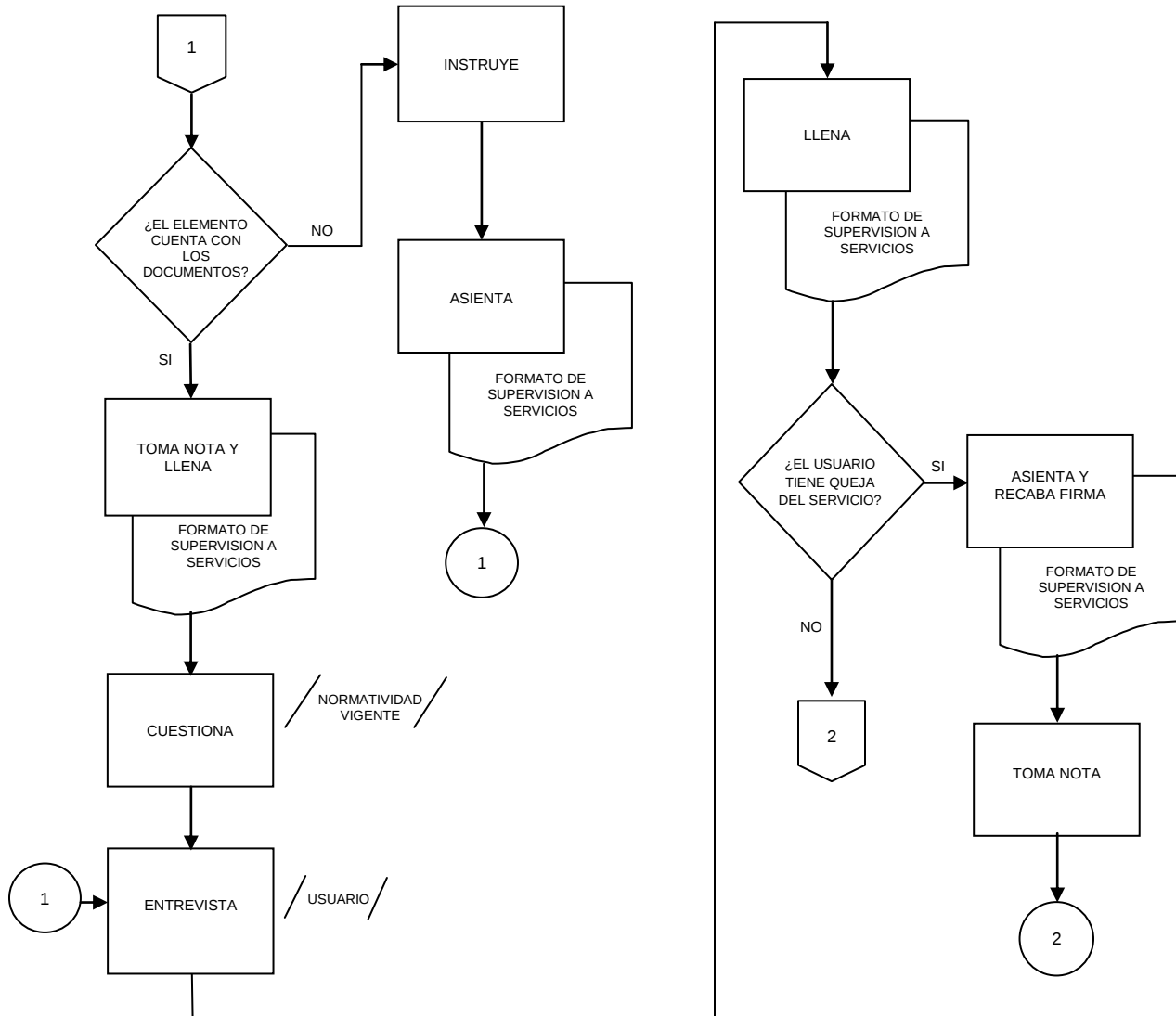


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

DIAGRAMA

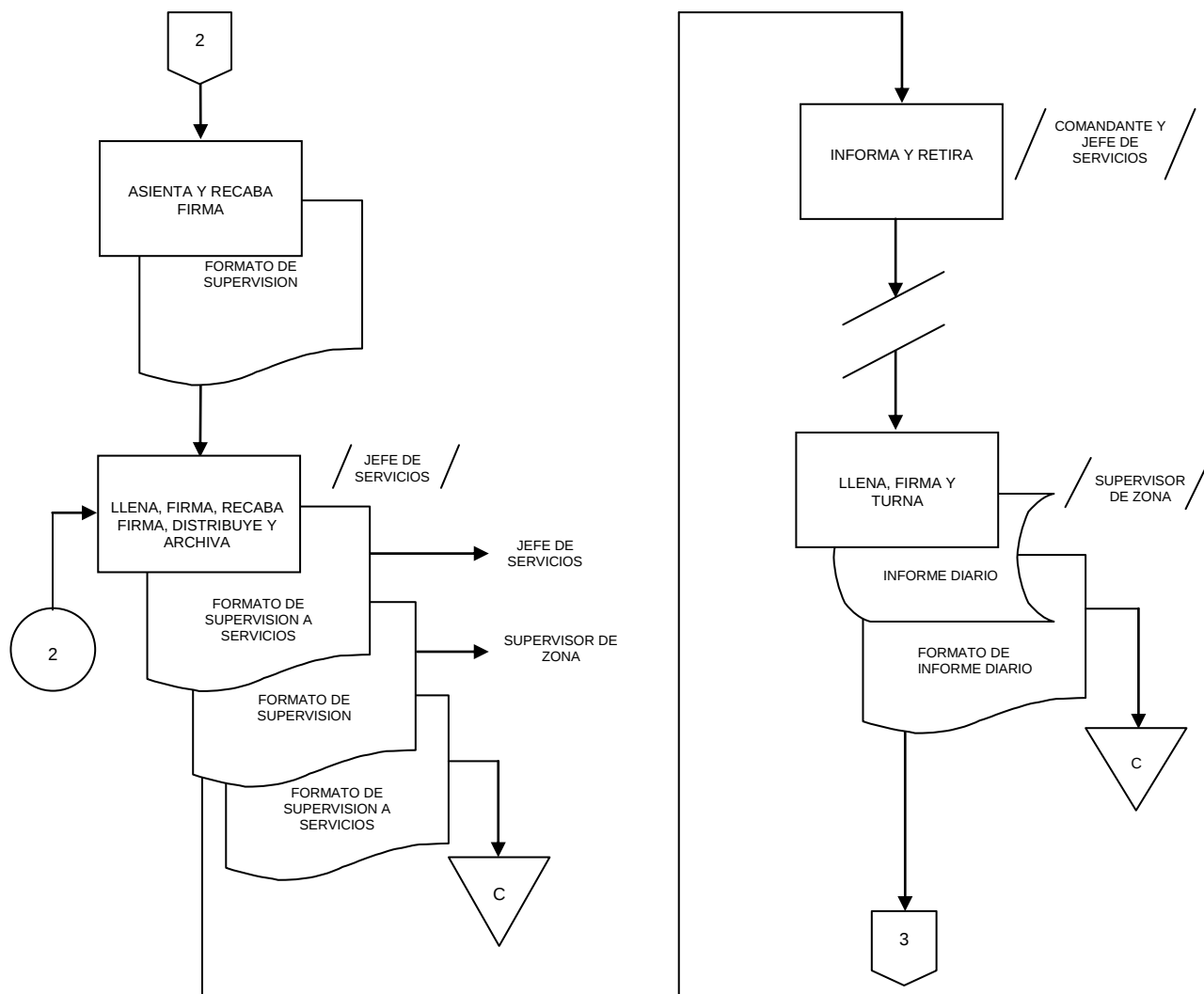


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

DIAGRAMA

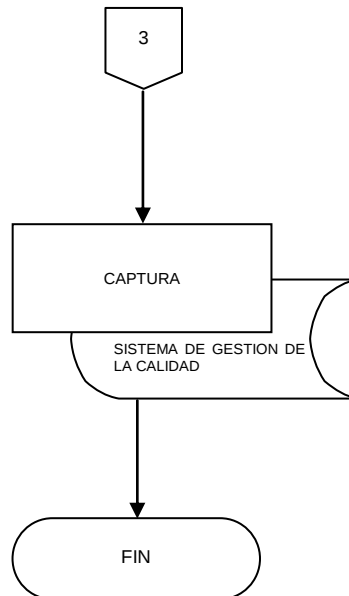


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Supervisión

IPAX
PSC-7

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno