

13
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL
DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES DEL
PERSONAL DE LA S. G. P. Y V.
(DIRECCION DE COMUNICACIONES)

SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA QUE EN OPCION
A L G R A D O D E :
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N :
LOPEZ GUTIERREZ ROSA MARIA
PEÑA CASTILLO GUILLERMINA

ASESOR: C.P. LAE. JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA

TESIS CON
FALLA FE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

II PARTE

MARCO TEORICO	92
OBJETIVO GENERAL	94
OBJETIVOS ESPECIFICOS	94
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	95
HIPOTESIS Y VARIABLES	96
METODOLOGIA	97
TIPO DE MUESTREO	98
MUESTRA	99
CUESTIONARIO APLICADO	100
RESULTADOS	102
CONCLUSIONES	123
SUGERENCIAS	125
ANEXOS	127
BIBLIOGRAFIA	136
GLOSARIO	137

INTRODUCCION

El hombre es el principal recurso para la Organización, de ahí surge la preocupación para que este se encuentre bien , de tal forma que dé lo mejor de si mismo. Siendo por naturaleza un ser social siempre buscando llevar a cabo las actividades en grupo, a través del tiempo esta necesidad se ha hecho mayor implicando a su vez que se sigan determinadas etapas como son: Planeación, Organización, Dirección y Control, a fin de que los objetivos fijados se realicen con la mayor eficiencia y eficacia posible.

En esta investigación nos enfocamos a detectar los factores externos e internos que afectan al ser humano dentro de una Dependencia del Sector Público así mismo - en que grado influyen en el desempeño de actividades, lo que a su vez repercute en el cumplimiento de objetivos - establecidos por la Institución.

La presente investigación se encuentra dividida en dos partes: La primera formada por la Teoría, siendo la base para desarrollar la segunda parte, contenida por la investigación de campo, la cual fué realizada minuciosamente cuidando que la información obtenida resultará verídica.

Esperamos que esté trabajo sea la pauta para llevar a cabo las correcciones que se consideren pertinentes a-

fin de que exista un equilibrio entre los diversos factores identificados proporcionando estos un mejor clima organizacional.

Esta investigación tuvo como principal objetivo obtener el Título a la Licenciatura en Administración.

I P A R T E

I. ANTECEDENTES HISTORICOS

1.1 Secretaría General de Protección y Vialidad

I. Epoca Precolombina o Prehispanica

La Policía como toda institución tuvo un origen y un desarrollo dentro de la historia, sin embargo, no es posible señalar con exactitud el momento, personajes y circunstancias que le dieron nacimiento.

CULTURA AZTECA.- En esta época, la Ciudad de México, se denominaba "TENOCHTITLAN", siendo fundada por los Aztecas. Este pueblo fué uno de los que alcanzó mayor desarrollo, pues forman en su organización un concepto de Estado, donde se establecen marcadas diferencias, tanto en las actividades como en las condiciones de vida de los miembros de la colectividad, obteniéndose los cargos públicos tanto mayores como inferiores por honor, elección, nombramiento influencias, etc., estableciendo claramente una relación de mando subordinación.

ORGANIZACION POLICIAL DE LOS AZTECAS

Dentro de la organización policial de los Aztecas, podemos señalar las siguientes funciones que eran llevadas a cabo por los diferentes representantes.

FUNCIONES:

1. La vigilancia en la repartición de tierras, la defensa de los miembros del barrio, la vigilancia de calles y su limpieza, el arresto de delincuentes, la custodia de los graneros públicos y la decisión sobre pequeñas -- disputas.
2. Encabezar las fuerzas del Barrio en tiempo de Guerra, mantener el orden social y desarrollar actividades policiales como algua -- ciles, sin perder su caracter mi litar.
3. Auxiliar a los jueces en deten -- ción de criminología.
4. De mensajeros y verdugos
5. De Policía: Aplicando sanciones a infractores de las normas de poli cía interna, imponía penas a quie nes violaban el orden y buenas cos tumbres en los hogares, estos fun cionarios eran elegidos por el --- barrio por períodos de un año.
6. Vigilancia de casas, cuidando que estuvieran debidamente alineadas y

REALIZADA POR:

Jefe de Barrio
(CALPULLEC)

Responsable de -
instrucción mili
tar.
(TEACHCACAHUTIN)

TLAYACANQUI

TOPILE

CENTECTLAPIXQUE

CALMIMILCLCATL

FUNCIONES:

REALIZADA POR:

y vigilancia de canales para que se conservaran en buenas condiciones.

7. Vigilar el orden en Mercados o Tianguis, cuidando el cumplimiento del Reglamento y protegiendo a los comerciantes.

TIANQUISPAN

8. Vigilancia de las orillas de los islotes, chinampas.

ACOCHAHUATL

II. EPOCA COLONIAL

Con la Conquista España trasladó a sus colonias del Nuevo Mundo relaciones de producción y sistemas de dominio feudales, ya que para entonces significaron un retraso frente al desarrollo alcanzado en otros Países Europeos.

La forma de gobierno de la "NUEVA ESPAÑA", evolucionó de la siguiente forma:

- I. En los primeros años de la conquista, el gobierno de la Nueva España se encomendó a Hernán Cortés, al ser designado Gobernador y Capitán General por el Emperador español CARLOS V.

- II. Posteriormente el Gobierno de Cortés fué sustituido por el de los Oficiales Reales, quienes fueron

revestidos de facultades judiciales y administrativas.

III. Estas fueron sustituidas por las Reales Audiencias.

IV. Finalmente se implantó el Virreinato, pasando las Reales Audiencias a desempeñar la actividad judicial y dejando al VIRREY con todas las facultades y atribuciones más importantes de la época, pues era el representante del Rey Español en la Nueva España y además Presidente de la Gran Audiencia.

El Régimen Policial

El Régimen Policial de la Nueva España, tenía como objetivo ser el guardián del orden social existente y de los intereses del Estado Español. Evolucionó de la siguiente forma:

1525 - 1711

CARGO

- | | |
|-------------------------|---|
| . Alguacil Mayor | |
| . Teniente del Alguacil | Auxiliar en ejecuciones civiles, administrativas y penales. |
| . Alguacil Menor | Ayudar en el patrullaje, vigilar las ciudades. |
| . Alguacil de indios | incorporar a los indios al Sistema de vida Española. |
| . Vigilantes especiales | Evitar que vendieran -- pulque. |

- . Guardias de Alhondiga Custodiaban almacenes publicos.
- . Soldados de Presidio Custodiaban a los presos en las carceles.
- . Alcaldes de corte Sentenciaban causas pena les.
- . Ministros inferiores Inspeccionar Pulquerias y detención de personas.

1711- 1790

- . Alcaldes del crimen
- . Ministros de vara Vigilancia para dar segu ridad.
- . Alguaciles de Barrio Hacian ronda acompañados por el cuerpo de guardias de tropa.
- . Alguaciles de Consulado Vigilaban embarques, dete nian comerciantes defrau dadores.
- . Alcaldes Provincial Vigilaban la ciudad, con consigna de aprehender - criminales.
- . Alguacil Mayor Se ocupaba de capturar - reos herejes.
- . Los fieles ejecutores Vigilaban pesas, medidas y orden en el mercado.
- . Diputados de Policía Responsables del cumpli miento del bando de polí cia y buen gobierno.
- . Los vigilantes de la Plaza de Armas. Protección policial de - la plaza.
- . Policía de Seguridad Garantizar la paz, tran quilidad y cuidar el as- pecto de la Ciudad.

. Vigilantes nocturnos

Aparecieron con el alumbrado en la Ciudad, --- creándose los guarda faroles.

El cuerpo de Guarda Faroles estaba integrado por:

- 1.- Guarda Mayor
- 2.- Teniente
- 3.- Guarda Faroles

III. MEXICO INDEPENDIENTE

A continuación se presentan en forma cronológica los principales aspectos de la Organización Policial en el - México Independiente:

- | | |
|------|---|
| 1822 | El régimen policial de la Ciudad de México quedó depositado en los Jueces Auxiliares con funciones de evitar la vagancia, combatir prostitución, evitar la comisión de Delitos, desorden público. |
| 1827 | Se crea el cuerpo "SOLDADO DE POLICIA". |
| 1836 | La vigilancia policial estuvo a cargo de prefectos, vigilaban la limpieza de la - Ciudad de México. |

- 1843 Los serenos adquirieron categoría de - vigilantes nocturnos.
- 1848 Se crea la Guardia de Policía de la -- Ciudad de México.
- 1853 Se da una reorganización integrado por un Presidente o Superintendente de --- Policía, Comisiones de Policías.
- 1861 Se crea la inspección General de Policía en la Ciudad de México, los nombramientos de Inspector y Subinspector tenían duración de 2 años.
- 1869 El Régimen Policial de la Ciudad de México se reestructura y queda integrado de la - siguiente manera:
- . Gobernador del Distrito
 - . Inspector General de Policía
 - . Comisarios de Cuartel
 - . Mayor del cuerpo de policía
 - . Comandantes, Oficiales y Policías de - servicio.
- 1877 Los cuerpos de policía de la Ciudad de México, quedaron integrados de la ---- siguiente forma:
- . La Inspección General de Policía.

- . La Gendarmeria
- . Las escuadras de Bomberos
- . Las Comisiones de Seguridad:
 - De policia judicial
 - Reservada
- . Las Comisarias

1885

La Ciudad de México, quedó fraccionada en 8 cuarteles y 547 manzanas y se --- estructura el servicio policial:

- 1 Inspector General de Policía
- 1 Inspector de Policía por Cuartel
- 9 Compañías de Guardias

1898

Se divide el Distrito Federal en la -- municipalidad de la Ciudad de México y 6 Prefacturas y se crean las Comisiones de Policía para inspeccionar servicios.

1903

Se divide el Distrito Federal en las - siguientes Municipalidades:

México, Azcapotzalco, Tacuba, Tacubaya, Guadalupe Hidalgo, Milpa Alta, Iztapalapa, San Angel, Coyoacan, Cuajimalpa, Xochimilco, quedando depositado el --- servicio policial en la Gendarmeria -- que fue fortalecida con dos nuevos -- cuerpos: La Gendarmeria Oficial y la -

Judicial.

- 1922 Se organiza provisionalmente la Jefatura de Tránsito, realizado su primer patrullaje en 1928 con motocicletas y en --- 1938 con unidades motorizadas.
- 1938 Se crea el Departamento del Distrito Federal quedando fraccionado en 12 Delegaciones de policía.
- 1939 Se publica el Reglamento Organico de la Policía Preventiva del Departamento del Distrito Federal y en él se depositó el mando supremo de la Policía Preventiva en el Presidente de la República y el - directo en el Jefe de la Policía.
Los cuerpos que dependían de la Jefatura son:
Policía a pie, los motorizados, los auxiliares, de servicio y los asimilados, -- Vigilantes de Penitenciaría y cárceles , Bomberos, Tránsito y Servicio secreto.
- 1941 Se expide el Reglamento de la Policía -- Preventiva del Departamento del Distrito Federal.
- 1942 Se reorganiza la Policía integrada por:
- Policía a pie
- Cuerpo de Bomberos

- Servicio secreto
- Escuadrón
- Policía auxiliar
- Policía de idiomas
- Cuerpo Motorizado

1948

Se publica en el Diario Oficial de la Federación las nuevas normas de organización.

1958

La Policía Preventiva mejoró notablemente, se inaugura el Edificio de la Jefatura de Policía en la plaza de Tlaxcoaque el 14 de Febrero de 1957.

1960

Se reestructura la Policía quedando integrada por:

- Policía a pie
- Batallon Motorizado
- Escuadron Montado
- Compañía de Granaderos
- Policías de idiomas
- Batallon de Transportes
- Policía de Tránsito
- Policía Bancaria e Industrial

1969

Se fusiona la Policía Preventiva con la de Tránsito por Decreto Presidencial y se forma un Estado Mayor de Policía.

- 1970 Al expedirse la Ley Organica del Departamento del Distrito Federal, se divide la Ciudad de México en 16 Delegaciones.
- 1977 Queda organizada la Policía así:
- . Dirección General
 - . Subdirección General
 - . Dirección para Investigación y Prevención - de la Delincuencia.
 - . Dirección Operativa
 - . Dirección Vial
 - . Dirección de Servicios al Público
 - . Dirección de Servicios Administrativos
 - . Dirección de Autotransportes y Estaciona — mientos.
- 1983 Se crea la Coordinación General de Protección y Vialidad.
- 1984 La Institución Policial se denomina Oficial— mente SECRETARIA GENERAL DE PROTECCION Y VIA— LIDAD; constituyéndose el Señor General de — División Diplomado del Estado Mayor RAMON — NOTA SANCHEZ en su primer Secretario General.

1.2 Dirección de Comunicaciones

El 7 de Febrero de 1824, el Gobierno Mexicano decidió crear " EL BANCO DE POLICIA Y BUEN GOBIERNO ", el -- cual proporcionó las bases para formar organizadamente - el Cuerpo de Policía Preventiva.

De esta forma, se han suscitado cambios internos -- dentro de la organización de la Policía, motivados por - cambios y ajustes que ha sufrido el país a través de los años al tener nuevas metas de organización. se establece como uno de sus objetivos la Comunicación Técnica y Científica, con instalaciones de instrumentos modernos de -- Electrónica, tales como: La Central Telefónica, Radio, - Sistemas de líneas privadas, Redes Especiales de Radio - Comunicación y Teleimpresión.

Resumen de los cambios que ha tenido la Comunicación dentro de la organización de la Policía a partir de 1930.

- En el año de 1930, La Oficina de Comunicaciones se integraba de 26 policías.
- En 1941, La Oficina fué denominada Transmisiones y pasó a depender de los servicios especiales de administración.
- En los años 1942 a 1946 la Sección de Transmisiones - empezó a trabajar en forma continua las 24 horas del día y se implantaron las Líneas Telefónicas "ERICKSSON y - MEXICANA", con sistemas de conmutador.

- En 1957, se inaugura el Edificio de Tlaxcoaque y las Comunicaciones se instalan en el 6/to. piso, con una Oficina independiente que se llamó Control o Central de Radio.
- 1963, Se cambia el sistema "06" con 13 torrecillas.
- En 1968, se instalaron 5 canales de Radio, con motivo - de las Olimpiadas y se instalaron 6 repetidores en ---- "Paso de Conejos" y el Laboratorio de Radio-Balbuena -- en forma incipiente.
- En 1971 se comienzan a usar claves para la Transmisión - de radio.
- 1972, La radio de Tránsito se incorporo a la Oficina de Tlaxcoaque, llamandose Jefatura de Comunicaciones.
- 1973, el 1/ro. de Marzo se incorporaron 30 elementos de la Policía Femenil, y se integra la Jefatura como una - Oficina administrativa, una sección técnica y una Ofi--cina de Radio-Central.
- 1983, La Jefatura se integra como Subdirección de Comunicaciones a la Dirección General de Policía y Tránsito.
- El 17 de enero de 1983, Por Decreto Publicado en el -- Diario Oficial de la Federación, la Subdirección de -- Comunicaciones pasa a ser Dirección de Comunicaciones, dependiente de la Dirección General de Operaciones.

1.2.1 Manual de Normas y Correctivos Disciplinarios

De los deberes de todo Policía

La conducta policial es el conjunto de principios establecidos en esta Institución para regular la actuación del personal en todo servicio operativo o administrativo asignado.

La actuación del Policía tiene dos aspectos:

- 1.- El Subjetivo: Contiene aquellos aspectos morales, filosóficos, éticos, de disciplina y honor que debe ser desarrollado por los elementos durante su permanencia en esta institución.
- 2.- El Objetivo: Esta determinado por el trabajo real considerado la aplicación práctica de los conocimientos en las labores desarrolladas, la rapidez, pulcritud y presentación; así como toda actividad concreta que puede ser medida y cuantificada.

Los policías deben desempeñar las labores asignadas con la intensidad, energía y empeño necesario, de forma tal que se preste un servicio público que satisfaga las funciones encomendadas a estos.

En todo asunto relacionado con la Institución, el personal subalterno deberá observar los niveles jerárquicos, de cargo o puesto para solicitar información, rendir reportes, comunicar actos del servicio así como cuestiones personales relativas al desempeño laboral.

Responsabilidades

Serán responsabilidades del personal operativo y ---
administrativo:

- Cuidar la imagen de la Secretaría General de Protección y Vialidad, de la Unidad o Area donde esten adscritos y de su persona como servidor público.
- Observar y acatar lo establecido en los manuales, guías técnicas, instructivos y demás disposiciones emitidas - por los mandos para el cumplimiento de los servicios.
- Cumplir con eficiencia y oportunidad todas las ordenes que sus superiores les transmitan, dentro del marco legal correspondiente.
- Desempeñar las funciones fijadas conforme al cargo o -- jerarquía con voluntad, inteligencia y esfuerzo, suje-- tándose a las órdenes de los jefes correspondientes a - la Unidad de adscripción.
- Observar buenas costumbres dentro del servicio.
- Guardar reserva de los asuntos de que tenga conocimiento con motivo del trabajo.
- Dar uso adecuado a instalaciones, vehículos, equipo, -- armamento y demás bienes puestos a su cargo.
- Evitar ejecutar actos y conductas que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros.

- Evitar ejecutar actos y conductas que pongan en peligro su seguridad y la de sus compañeros.
- Resguardar apropiada y honestamente los documentos, --- correspondencia, valores y bienes que se le confieran.
- Comunicar a sus superiores, las novedades ocurridas en los servicios encomendados o realizados.
- Someterse a los reconocimientos médicos, psicológicos - técnicos y de conocimientos que determinen los mandos - competentes de esta Institución.
- Presentar el adecuado aseo personal, del vestuario y -- equipo durante el horario de servicio.
- Cumplir con las obligaciones que establezcan los mandos correspondientes y las leyes respectivas en vigor.
- Desempeñar las comisiones y servicios que se les asignen de acuerdo a los cargos y jerarquías establecidas en la Institución.
- Portar el vestuario conforme a lo previsto en el Manual de "Uniformes y Divisas".

De los Deberes según la Jerarquía

El nivel de responsabilidad y los deberes a cumplir por el personal estarán determinados por la Jerarquía -- que ostente un elemento policial.

Dentro de la Secretaría General de Protección y Viabilidad se divide al personal en 4 grandes grupos que son los siguientes:

1.- Policías: Son los elementos de menor jerarquía dentro de la Corporación, el mismo hará las demostraciones de respeto y sujeción debida a los superiores siguientes:

Superintendentes, Inspectores, Oficiales y Policías - con grado.

Los servicios operativos o administrativos que efectúe el policía serán mediante órdenes (verbales o escritas comunicadas por los superiores jerárquicos del elemento. Estas contendrán los datos mínimos necesarios --- para la adecuada realización de las actividades encomendadas.

El Policía deberá conocer sus obligaciones y la de sus superiores hasta la jerarquía de Policía --- segundo.

Son obligaciones del policía:

1.- Conocer las Leyes, Reglamentos, Manuales y Guías técnicas vigentes que se relacionen con las funcio

nes que desempeñe.

- II.- Tramitar todo asunto por los conductos regulares, comenzando por su superior inmediato, -- sólo podrá omitirlos cuando se trate de asuntos ajenos al servicio o cuando existan inconformidades contra un superior y esta no haya sido atendida por los canales establecidos.
- III.- Practicar algún deporte de los instituidos -- en la corporación.
- IV.- Cumplir con las actividades encomendadas con seriedad, dedicación y esmero.
- V.- Obedecer a los mandos superiores en lo relativo al servicio realizando las demostraciones de respeto, previstas en el Manual de Ceremonias y Honores Policiales.
- VII.- Conocer la estructura orgánica institucional vigente.

EL POLICIA TERCERO: Es el superior inmediato del policía, y son deberes de este:

- I.- Servir de ejemplo con su conducta, dedicación al servicio y seriedad al personal bajo su cargo.
- II.- Orientar a los elementos subordinados en todo lo relativo al servicio asignado.
- III.- Atender, canalizar y resolver en su caso, las -- solicitudes e inconformidades de los elementos -- bajo su responsabilidad a los mandos correspon--

IV. Asistir a colegios, escuelas y centro de capacitación para adquirir los conocimientos técnicos y científicos necesarios inherentes a sus funciones.

EL POLICIA SEGUNDO: Es el superior del Policía y el -
Policía tercero, y son deberes del Policía Segundo:

- I. Conocer las obligaciones de sus subalternos, su grado y la de sus superiores hasta la jerarquía de suboficial.
- II. Hacer cumplir los actos del servicio asignados a sus subalternos.
- III. Imponer los correctivos disciplinarios que procedan de acuerdo a lo establecido en el Manual de Normas de "Correctivos Disciplinarios y Sanciones".
- IV. Transmitir las órdenes, consignas e instrucciones emitidas por los mandos a sus subalternos.
- V. Concentrar las partes de novedades del personal a su cargo y entregarlos al área correspondientes.
- VI. Realizar las demostraciones de deferencia hacia sus subalternos.
- VII. Conocer las leyes, reglamentos, manuales y guías técnicas vigentes que se relacionen con las funciones que se desempeñe.

EL POLICIA PRIMERO: Es el elemento de mayor jerarquía - dentro del rango de los Policías.

Son deberes del Policía Primero:

- I. Conocer las obligaciones de sus subalternos hasta - policía tercero, de su grado y la de sus superiores hasta Segundo Oficial.**
- II. Supervisar que el personal subalterno cumpla los -- servicios asignados.**
- III. Apoyar a los mandos superiores en las actividades - administrativas y operativas bajo su responsabilidad.**
- IV. Transmitir a los mandos correspondientes los asuntos relacionados al personal.**

II. De los Oficiales

El segundo grupo jerárquico existente en la Policía Preventiva esta formado pos los Oficiales: Primer Oficial, Segundo Oficial y Sub-Oficial.

SUB-OFICIAL: Es el elemento de menor jerarquía dentro de los Oficiales, hará las demostraciones de respeto y sujeción a los superiores siguientes: Superintendentes, Inspectores, Primer Oficial y Segundo Oficial.

Corresponde al Sub-Oficial:

- I. Fomentar entre sus subalternos la vocación de servicio y espíritu de cuerpo en el desempeño de sus funciones.
- II. Atender las solicitudes y quejas de los elementos resolviendo las que sean de su competencia, turnando a los mandos correspondientes aquellos que sean de su facultad:
- III. Desempeñar las comisiones o servicios encomendados con el más alto nivel de calidad y eficiencia;
- IV. Conocer la estructura orgánica institucional vigente
- V. Conocer los manuales y guías técnicas existentes -- relacionadas con las funciones que desempeñe;
- VI. Conocer las obligaciones de sus subalternos hasta Policía Segundo, su grado y la de sus supervisores

hasta primer oficial.

SEGUNDO OFICIAL: Hará las demostraciones de respeto y sujeción debida a los superiores siguientes: Superintendentes, Inspectores y al Primer Oficial.

Corresponde al Segundo Oficial:

- I. Conocer las obligaciones de sus subalternos hasta policía primero, su grado y la de sus superiores -- hasta Sub-Inspector.
- II. Inculcar entre sus subordinados la vocación de servicio, espíritu de cuerpo, honestidad y responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
- III. Conocer los manuales y guías técnicas existentes relacionadas con las funciones que desempeñe.

PRIMER OFICIAL: Hará las demostraciones de respeto y --- sujeción debida a los superiores siguientes: Superintendentes e Inspectores.

Son deberes del Primer Oficial:

- I. Conocer las obligaciones de sus subalternos, su grado y la de sus superiores hasta Segundo Inspector.
- II. Realizar la inspección de los servicios establecidos reportando las irregularidades a los mandos correspondientes.

- III. Supervisar que el personal porte correctamente el -
uniforme, así como vigilar el adecuado uso del equi
po, armamento, materiales, vehículos y semovientes
- IV. Apoyar, ejecutar y supervisar que las disposiciones
dictadas por la superioridad se cumplan en tiempo y
oportunidad.

III. De los Inspectores

El tercer grupo de Jerarquías se denominan genérica-
mente como Inspectores, dentro del cual tenemos al Sub--
Inspector, Segundo Inspector y Primer Inspector, los cua-
les desarrollan las actividades necesarias de apoyo que-
permitan optimizar la ejecución de las ordenes o tomas -
de decisiones de los Superintendentes.

Los Inspectores, cualquiera que sea su jerarquía, -
rendirán los honores correspondientes y la sujeción debi-
da a los mandos superiores al grado que ostentan.

Son deberes de los Inspectores:

- I. Implementar, programar, ejecutar o evaluar los ope-
raciones de seguridad-vialidad que requerán las --
Jefaturas de Sector, Comandancias de Agrupamiento y
áreas institucionales.
- II. Supervisar los servicios asignados así como instru-
mentar en su caso, los dispositivos correctivos o _
emergentes para el cumplimiento de estos;
- III. Proponer a las Jefaturas de Sector, Comandantes de-
Agrupamiento o Directores de Area los programas, --
planes y dispositivos tendientes a optimizar la ---
prestación de los servicios institucionales;
- IV. Supervisar que el personal haga uso adecuado del --
vestuario, equipo, materiales, armamento.

IV. De los Superintendentes

El cuerto grupo jerárquico se denomina genericamente Superintendentes (Segundo Superintendente, Primer superintendente y Superintendente General), los cuales ---- implementan la toma de decisiones necesarias al quehacer policial de acuerdo al mando donde estos se encuentren - adscritos.

Corresponde a los Segundos y Primeros Superintendentes:

- I. Acatar las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos en vigor;
- II. Desempeñar las comisiones o servicios encomendados- con el más alto nivel de calidad y eficiencia;
- III. Implementar, programar, ejecutar o evaluar los operativos de seguridad- vialidad que requieran las diversas unidades y áreas institucionales;
- IV. Administrar, organizar y operar los recursos (mate- riales, humanos, financieros) asignados;
- V. Proponer al Superintendente General los programas - planes y dispositivos tendientes a optimizar la --- prestación de los servicios institucionales;
- VI. Supervisar los servicios asignados así como instru- mentar en su caso, los dispositivos correctivos o - emergentes para el cumplimiento de este.

- VII. Conocer la estructura orgánica y funcional vigente
- VIII. Atender las sugerencias y quejas que se reciban -- del personal y ciudadanía, comunicando por sí o por los conductos regulares las resoluciones que sobre el particular se hayan tomado;
- IX. Asistir a los colegios, academias y centros de capacitación para adquirir los conocimientos teórico -- científicos inherentes a sus funciones;
- X. Apoyar, ejecutar o supervisar que las disposiciones dictadas se cumplan en tiempo, oportunidad y responsabilidad asignada;
- XI. Fomentar en el personal la lealtad institucional, -- espíritu de cuerpo, vocación por el servicio así -- como la preparación y superación profesional para - el desempeño de sus funciones.

De las Obligaciones

Independientemente de la jerarquía que ostente un elemento, serán obligaciones del mismo desempeñar un cargo o mando:

- I. Realizar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, sujetandose a la Dirección de sus jefes en las unidades de adscripción, las Leyes y Reglamentos vigentes;
- II. Observar buenas costumbres dentro del servicio;
- III. Guardar reserva de los asuntos de que tengan conocimiento con motivo de su trabajo;
- IV. Evitar ejecutar actos que pongan en peligro su servicio y la seguridad de sus compañeros;
- V. Manejar apropiada y honestamente los documentos, -- correspondencia, valores y efectos que se le confían con motivo del trabajo;
- VI. Tratar con cortesía y diligencia al público;
- VII. Cumplir con las comisiones que, por necesidad del servicio, se le encomiende en lugar distinto del -- que desempeñe; y
- VIII. Cumplir con las demás obligaciones que impongan -- las Leyes, Reglamentos y mandos superiores.

Queda prohibido al personal de la Secretaría General de Protección y Vialidad, sin importar su jerarquía:

- I. Aprovechar los servicios de sus subalternos en asuntos ajenos a las labores oficiales;
- II. Intervenir o encargarse de trámites de asuntos relacionados con la Institución, aún fuera de las horas de labores;
- III. Hacer préstamos con interés a sus compañeros, efectuar rifas o cualquier acto de comercio, así como _ realizar esta actividad con personal cuyos sueldos tengan que pagar, tratándose de cajeros o pagadores habilitados;
- IV. Retener el sueldo por encargo o comisión de otra -- persona, sin que medie orden de autoridad competente;
- V. Asistir a sus labores en estado de ebriedad, bajo -- la influencia de fármacos o productos a que se refiere la Ley General de Salud, exceptuando aquellos -- casos donde exista tratamiento médico comprobado;
- VI. Incurrir en cualquier falta de honradez durante sus labores; cobrar al público o subalternos cualquier tipo de gratificación por dar preferencia en el -- despacho de asuntos que se tengan asignados;
- VII. Hacer uso de armas de fuego, contundentes o de cual

quier tipo de técnica para defensa personal contra terceras personas sin que medie hecho delictuoso - o se obre en defensa propia;

VIII. Exponer la vida de compañeros, terceros; así como - el desarrollo de un operativo por descuido, imprudencia o negligencia.

Toda falta o incumplimiento a las obligaciones por cargo o mando deberán ser debidamente comprobadas, levantándose acta circunstanciada con testigos, misma que será presentada ante autoridad competente para deslindar posibles responsabilidades.

Las Sanciones

La sanción es el castigo que sufre un elemento policial por cometer una falta a los reglamentos, Manuales y Ordenamientos vigentes establecidos por la Secretaría -- General de Protección y Vialidad.

Las sanciones seran de 3 clases:

- A. **Correctivos Disciplinarios:** Es aquella sanción que se aplica al elemento policial con el fin de ayudar lo a modificar y adecuar su conducta a lo dispuesto por la Institución y consisten, como lo señala el -- Reglamento de la Policía Preventiva del Distrito -- Federal en:
- I. Amonestación
 - II. Arresto
 - III. Cambios de Adscripción
- B. **Baja de la Institución:** En base al Art. 27 del Regla^omento de la Policía Preventiva del D.F., la baja -- constituye el acto por el cual un miembro de la Polí^ocia deja de pertenecer definitivamente a la misma, -- se aplicara como sanción en los casos que señale el Art. 28 Fracc. I, II, III, IV, VII.

Art. 28. La baja se concedera a solicitud del interesado
ó procederá por las siguientes causas:

- I. Por faltar injustificadamente por más de tres días - consecutivos.
 - II. Por determinación del Consejo de Honor y Justicia -- en los casos del art. 33 del Reglamento de la Policía Preventiva del Distrito Federal.
 - III. Por auto de formal prisión dictado en contra del -- activo.
 - IV. Por sentencia condenatoria de autoridad en materia - penal que cause estado, en contra del activo tratándose de delitos intencionales.
 - V. Por demas causas que señala la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos después de que se haya observado el procedimiento correspondiente.
- C. Sanción Económica: Es el descuento que se aplica a - los haberes del elemento policial. El descuento será de un día de salario por cada uno no laborado.

La baja se concederá a solicitud del interesado por:

- I. Faltar injustificadamente por más de tres días -- consecutivos.

Las Amonestaciones

Amonestación es la llamada de atención verbal o escrita que un superior hace a un subalterno a fin de que corrija su conducta.

La amonestación verbal será de persona a persona, -- discreta y en privado.

El superior evitará elevar su tono de voz y usar --- palabras obscenas así como valerse de amenazas e intimidaciones, el superior que infrinja será sancionado con 72 - horas de arresto.

La amonestación por escrito procederá cuando un elemento muestre desinterés en sus actividades, funciones y responsabilidades.

Los Arrestos

Arresto es la reclusión que sufre un elemento por -- incurrir en falta a las disposiciones y ordenamientos de la Secretaría General de Protección y Vialidad.

Para el personal de línea los arrestos se aplicarán_ atendiendo al NIVEL JERARQUICO siguiente:

- a.- De Policía a Policía Primero, donde se encuentre adscrito o determine el mando hasta por 15 días.
- b.- Para Oficiales, en las instalaciones donde esta adscrito hasta por 8 días.
- c.- Para Inspectores, en sus oficinas hasta por 48 horas.
- d.- Para los Mandos Superiores, en su alojamiento oficial hasta por 24 horas.

Para el personal de servicio administrativo se aplican los arrestos de la siguiente manera:

- a.- Personal técnico operativo hasta por 24 horas en las instalaciones donde esta adscrito.
- b.- Mandos Medios, hasta por 12 horas en la oficina.
- c.- Mandos Superiores, hasta por 6 horas en su alojamiento oficial.

Cambio de Adscripción

El cambio de adscripción será aplicado como correctivo disciplinario al elemento que reiteradamente observe una mala conducta ó incurra en faltas cuya gravedad así lo amerite.

La Dirección de Asuntos Jurídicos y Justicia Policial y la Contraloría Interna son los órganos facultados para dictaminar el cambio de adscripción como correctivo disciplinario, el cual será aplicado previo estudio del caso considerando para su resolución y sanción las disposiciones legales en vigor.

El cambio de adscripción no tendrá carácter de correctivo disciplinario, cuando se efectue por necesidades del servicio ó por los solicitados por el personal.

Reincidencias

Reincidencia es el acto en el cual un elemento comete una misma falta dos ó mas veces en un período determinado de tiempo contando a partir de cumplido el arresto e incurrierá en ella si se reunen las condiciones siguientes:

- a. Cuando un elemento sea sancionado con arresto hasta de 72 horas y repita la falta dentro de los tres --- meses siguientes.
- b. Cuando la infracción amerita arresto de 4 a 8 días y se repite dentro de los seis meses siguientes.
- c. Cuando el elemento sea sancionado con arresto de 9 a 15 días se consiserá reincidencia si la repite antes de un año.

En caso de que un elemento incurra en reincidencia de debidamente comprobada, se le aplicará como sanción un -- arresto por el doble de tiempo que se le impuso por cometer la misma falta en la ocasión anterior.

Insubordinación

Incurre en Insubordinación el elemento que con palabras, ademanes, señas, gestos, ó cualquier otra manifestación, falte al respeto o sujeción debidos a un superior a quien conozca o deba conocer y podrá suceder:

- a. Cuando ambos o alguno de ellos se encuentre en servicio.
- b. Cuando ambos se encuentren francos y la falta tenga relación comprobada con las actividades policiales.

Todo acto de insubordinación de palabras o mediante agresiones físicas será considerada como falta grave para todas las jerarquías, y ameritará consignación ante la Dirección de Asuntos Jurídicos y Justicia Policial o tratándose de un delito ante la Autoridad competente.

Retardos.

Incurrirá en un retardo el elemento de línea que no se presente puntualmente a pasar lista a un servicio --- asignado pero lo haga en el tiempo de tolerancia que el Mando señale.

El personal de línea que incurra en retardo será --- sancionado con amonestación o con 24 horas de arresto tratándose de primera reincidencia.

Cuando el personal de servicio administrativo no se presente a checar o firmar en el tiempo reglamentario según sea el caso, se considerará como inasistencia, sancionándose.

Faltas a la Diligencia

Al elemento que no cumpla con prontitud y eficiencia el cargo o comisión encomendada se le sancionará según la falta específica como sigue:

- a. El elemento que rehuse brindar a las personas la orientación, información ó auxilio correspondientes a su - área de responsabilidad se le sancionará con 4 días de arresto.
- b. A todo elemento que se presente al servicio asignado_ sin los recursos materiales, armamento y equipo del - que fue dotado para sus actividades, se le aplicará - un arresto de 72 horas.
- c. El elemento que muestre apatía o renuencia para desem_ peñar su cargo o comisión será sancionado con 4 días de arresto.

Faltas a la imagen de la Policía

El elemento que durante su servicio incurra en actos u omisiones que vayan en detrimento de su imagen como --- servidor público será sancionado conforme a lo siguiente:

- a. Por fumar, o ingerir alimentos o bebidas (no alcohólicas) en lugares y momentos no autorizados por la superioridad se sancionará con amonestación.
- b. Por escupir, mascar chicle o apoyar la planta del calzado en las paredes, se sancionará con amonestación.
- c. Por leer, dormirse o formar corrillos con compañeros u otros, decuidando su comportamiento.
- d. Al elemento femenino que no presente pulcritud personal requerida, maquillaje discreto, uñas recortadas y corte de cabello reglamentario, independientemente de tener que realizar su arreglo, se le amonestará.
- e. El elemento masculino que se presente desaseado en su ropa, su persona o sin el corte de cabello y afeitado reglamentario, independientemente de tener que corregir su aseo será amonestado.

Faltas al Prestigio de la Institución.

Se considerarán faltas al prestigio de la Institución, tales como:

- . Cuando el elemento se presente al servicio en condiciones no apropiadas (Drogado).
- . Cuando hagan los elementos juegos de azar.
- . El elemento no muestre su placa o gafete cuando se le solicite.
- . El elemento utilice sobrenombres, palabras o señas --- obscenas para dirigirse a un compañero o particular.
- . El elemento que reciba dadiva en dinero.
- . El elemento que obtenga o en vías de hecho, pretenda - obtener beneficios adicionales a los que le otorga ó _ autoriza la institución, será comisionado ante el --- Ministerio Público.

II. MARCO JURIDICO

**- Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal ,
Diario Oficial de la Federación.**

26 Agosto 1985.

3. DIRECCION DE COMUNICACIONES OBJETIVO Y FUNCIONES

Objetivo:

Modernizar y optimizar los sistemas de comunicaciones que operan dentro de la Secretaría y entre las Dependencias y unidades que la integran para lograr la máxima eficacia tanto en el enlace operativo como en los sistemas alámbricos, inalámbricos y otros complementarios.

Funciones:

- Promover la elaboración y la realización de programas, proyectos y estudios del sistema integral de comunicaciones, conforme a las normas y técnicas en la materia.
- Coordinar y vigilar el desarrollo de estudios, e instrumentar la optimización de las comunicaciones requeridas para la operación misma de la Secretaría.
- Establecer las políticas, sistemas y procedimientos necesarios para la materialización de la Central Telefónica y Central de Radio a fin de garantizar el óptimo funcionamiento a los corresponsables de los mismos.
- Planear, dirigir, coordinar y controlar la instalación, operación y mantenimiento del equipo integral de comunicaciones.
- Normar, elaborar y controlar la realización de estudios

prospectivos tendientes a implantar nuevos proyectos en materia de comunicaciones orientados a satisfacer las -- demandas futuras de la población en situaciones de emergencia.

- Desarrollar estudios tendientes a actualizar e innovar las Redes de comunicación telefónica y de radio.
- Estudiar e implantar nuevos proyectos en materia de --- comunicaciones orientados a satisfacer las demandas -- futuras de la población en situaciones de emergencia.
- Informar al Director General de Operaciones acerca del cumplimiento de sus funciones, objetivos y programas de trabajo.
- Realizar las demás funciones que le sean delegadas afines a las enunciadas anteriormente.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

SUBDIRECCIÓN DE APOYO

DEPARTAMENTO GENERAL DE ASESORIA

DEPARTAMENTO DE TELEFONÍA

DEPARTAMENTO DE LABORATORIOS

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO

DEPARTAMENTO DE REFERENCIAS

DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CRIPTOGRAFÍA

OFICINA DE PLANEACIÓN Y MOVIL

OFICINA TELEFÓNICA I (TELEFONOS)

OFICINA DE LABORATORIO ELECTRONICO

OFICINA DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO

OFICINA DE REFERENCIAS CONSTITUYENTES

OFICINA DE DIFUSIÓN ELECTRONICA

OFICINA DE ELECTRICIDAD Y RADIOFISICA

OFICINA TELEFÓNICA II

OFICINA DE LABORATORIO ELECTRONICO No. 1

OFICINA DE ELECTROMAGNETICA

OFICINA DE REFERENCIA REGIONAL I

OFICINA DE CRIPTOGRAFIA

OFICINA DE SERVICIOS COORDINADOS

OFICINA DE LINEAS FIBRADAS Y SERVICIOS ESPECIALES

OFICINA DE LABORATORIO ELECTRONICO No. 2

OFICINA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS Y VARIACIONES

OFICINA DE REFERENCIA REGIONAL II

OFICINA DE SEGUIMIENTO Y ESTADISTICA

OFICINA DEL "CEN"

OFICINA DE MANEJO MOVIL TELEFONICO

OFICINA DE LABORATORIO MOVIL

OFICINA DE REFERENCIA REGIONAL III

OFICINA DE PERSONAL Y EQUIPO DE "LAT. ELECTRONICO"

OFICINA DEL CENTRO DE OPERACION POLICIAL SCOP

OFICINA DE LABORATORIO TELEFONICO MOVIL

OFICINA DE EQUIPOS, PARTES Y REACCIONES

OFICINA DE SUPERVISION OPERATIVA

OFICINA DE COMPUTADORES

V. AREAS QUE INTEGRAN A LA DIRECCION DE COMUNICACIONES

5.1 Subdirección Operativa

El objetivo de la Subdirección Operativa es lograr el eficiente funcionamiento de la Central Telefónica y Central de Radio, mediante la coordinación, instalación y conservación del Equipo de Comunicaciones, a fin de - garantizar el enlace operativo y proporcionar una atención rápida y eficiente a los demás usuarios de los medios de comunicaciones.

Sus principales funciones son:

- Planear, asignar y vigilar el aspecto Radio-Electrónico y los distintivos y claves de llamado autorizados a la Secretaría.
- Coordinar la instalación, operación y conservación de las redes internas de Telecomunicaciones de la Institución.
- Fijar los mecanismos de comunicación necesarios con - dependencias y organismos oficiales y particulares, con el fin de instaurar y desarrollar los programas de -- comunicaciones.
- Vigilar el enlace de las redes de Telecomunicación de la institución con otros servicios públicos o privados de la misma naturaleza, en su caso con la red Nacional de Telecomunicaciones del Gobierno Federal.
- Informar al Director de Comunicaciones acerca del cumplimiento de sus objetivos, funciones y programas de -

trabajo.

La Subdirección Operativa cuenta con dos Departamentos:

- 1) Departamento de Central de Radio que es integrado por las siguientes oficinas:
 - a) Oficina de Red fija y Móvil
 - b) Oficina de Teleimpresores y Radiodifusora
 - c) Oficina de servicios coordinados
 - d) Oficina del " O6 "
 - e) Oficina del Centro de Operación Policial (C.O.P.)
 - f) Oficina de supervisión operativa

- 2) Departamento Central Telefonica
 - a) Oficina Telefonica I
 - b) Oficina Telefonica II
 - c) Oficina de Líneas privadas y Redes Especiales
 - d) Oficina de mantenimiento telefonico
 - e) Oficina de Laboratorio telefonico Movil
 - f) Oficina de conmutadores

El Departamento de Central de Radio tiene como objetivo:

Coadyuvar a la coordinación de actividades de comunicación que se realizan en la Secretaría y áreas desconcentradas mediante la operación y el funcionamiento del equipo de Radio-Transmisión.

Sus funciones son:

- Desarrollar las acciones de comunicación, Radiofónica

para enlazar las diferentes unidades administrativas y operativas que integran a la institución.

- Establecer prioridades de servicio conforme a las situaciones de emergencia que se presenten.
- Coordinar la operación de Redes fijas y móviles de Radio-Comunicación para obtener la mayor eficiencia y eficacia de estos.
- Determinar la ubicación física, el número de unidades y tipo de servicio que estén desempeñando las auto -- patrullas y motopatrullas y vehículos que cuenten con Radio Transmisor.
- Mantener relación con los organismos afines, con el propósito de actualizar los sistemas criptográficos y de Detección.

a) Oficina de Red fija y móvil su objetivo es:

Lograr la máxima eficiencia en la operación de la Red Fija y Móvil del sistema de Radio-Comunicación conforme a las normas y procedimientos autorizados, asignar prioridades de servicio acordes a las instrucciones del escalón superior.

Sus funciones:

- Diseñar las gráficas y anteproyectos de Redes fijas y móviles.
- Desarrollar y proponer los métodos de Control que, -- permitan detectar anomalías en las Redes Fijas y Móvil

les.

- Mantener actualizado al personal a su cargo, respecto a las claves criptográficas que se empleen en la Radio-Comunicación.
- Establecer la coordinación entre las redes de comunicación que integren el grupo, con el fin de dar fluidez a las comunicaciones.
- Orientar, coordinar y supervisar las actividades de las secciones que integran el grupo de Redes fija y móvil a efecto de obtener su mayor rendimiento y eficacia.
- Informar al Jefe del Departamento de Central de Radio acerca del cumplimiento de sus objetivos, funciones y programas de trabajo.

b) Oficina de Teleimpresores y Radiodifusora su objetivo:

Lograr la máxima eficiencia, en la red de Teleimpresores instalados en las diferentes áreas de la Secretaría General de Protección y Vialidad a través de la coordinación de sus actividades con las radiodifusoras comerciales que sean de interés común para la ciudadanía, en prevención de accidentes, siniestros y vialidad.

Sus funciones:

- Coordinar diariamente las actividades de vialidad, semaforos, accidentes, etc., con el enlace radiofónico.
- Coordinar y sancionar de acuerdo a las directivas del mando, la información que se genere para atención al

público y que se difunde a través de las Radiodifusoras.

- Operar la red de Teleimpresores en las unidades y dependencias de la Secretaría General de Protección y Vialidad.
- Mantener coordinación con el grupo de Redes fijas y móvil a fin de coordinar con el enlace radiofónico -- los problemas de congestionamiento vehicular que se registran en el perímetro del Distrito Federal.

c) Oficina de Servicios Coordinados su objetivo es:

Mantener el enlace por medios alámbricos e inalámbricos con instituciones afines, en el Distrito Federal Locatel, Ruta 100, Operación Hidráulica, Instituciones de crédito y a mayor plazo con otros estados de la República.

Funciones:

- Implementar normas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de los sistemas alámbricos e inalámbricos de la Institución.
- Mantener enlace con la red Zafiro, Policías Judiciales y Federales de caminos.
- Mantener comunicación por radio y por teléfono con la Policía del Estado de México, en apoyo a las operaciones policiales.
- Asegurar el enlace de los sistemas contra asalto de Instituciones Bancarias.

- Mantener enlace y coordinación con Locatel y con la Dirección de Autotransporte Urbano a fin de apoyar en la información de vehículos retirados de la vía pública que se encuentren en depósito en custodia o que -- esten involucrados en ilícitos.
- Coordinar su operación con Ruta 100
- Establece en forma permanente con la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica en los problemas de fuga de agua, atarjeas tapadas que ocasionan encharcamiento.

d) Oficina del " 06 " su objetivo es:

Controlar la recepción de llamadas telefónicas de emergencia que la ciudadanía efectúa a través de los -- diferentes teléfonos para tal situación.

Funciones:

- Clasificar las prioridades en las emergencias recibidas a fin de brindar una atención adecuada en cada demanda ciudadana.
- Coordinar el Despacho de Patrullas, con el fin de dar atención inmediata a las demandas de auxilio de la -- Ciudadanía.
- Elaborar un registro de las incidencias reportadas -- por cada sector en forma diaria.
- Formular estadísticas sobre la información generada en la prestación del servicio.

e) Oficina de Operación Policial su objetivo es:

Establecer el enlace directo en las operaciones específicas que la institución requiera por medios electrónicos de comunicación.

Funciones:

- Operar la red de radiocomunicaciones del Centro de Operación Policial.
- Establecer los procedimientos y normas de operación que aseguren el buen funcionamiento de los medios electrónicos de comunicación.
- Mantener enlace por medios alámbricos e inalámbricos con unidades operativas de la Secretaría General de Protección y Vialidad y con instituciones afines.
- Coordinar las actividades que por orden superior desarrolle el Centro Móvil de Radiocomunicación.
- Mantener actualizadas las tarjetas informativas con las novedades más relevantes sucedidas en el Distrito Federal para información del mando.
- Actualizar el funcionamiento del Centro de Operación Policial de acuerdo a los avances tecnológicos que en materia de comunicación suceda así como en base a las necesidades de la Institución.

f) Oficina de Supervisión Operativa, tiene como objetivo:

Aplicar la evaluación operativa para mantener una

constante eficiencia en los procedimientos de operac---
ción.

Funciones:

- Supervisar la labor de los operadores del "06"
- Corroborar que el Despacho de Patrullas y el envío de unidades sea acorde con las prioridades establecidas.
- Verificar que la información recibida en captura de datos sea veraz y que en forma oportuna se haga del conocimiento del mando.
- Revisar la elaboración de los documentos que se envían para conocimiento del mando
- Emitir informes periódicos, dando a conocer los resultados obtenidos en la evaluación de las actividades de comunicaciones.

2.- El Departamento de Central Telefonica tiene como objetivo:

Obtener un eficiente funcionamiento de las líneas telefonicas, mediante un programa de mantenimiento - a las instalaciones y al equipo, así como su renovación con el fin de que se otorgue una atención rapida y eficiente a los usuarios del servicio.

Funciones:

- Proponer la ampliación, renovación e incorporación de nuevos equipos y sistemas de comunicación telefónica_ de acuerdo a las necesidades presentes.

- Analizar las necesidades presentes y futuras de los ser vicios telefonicos de conformidad con los planes de -- Desarrollo, estableciendo prioridades y situaciones de emergencia.
- Elaborar los programas de mantenimiento preventivo y - correctivo que se realicen, para operar y mantener en buen estado la subestación telefónica en sus diferentes líneas y Redes.
- Supervisar que se otorgue, el mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones y equipo telefónico - de la Institución.
- Determinar las necesidades de respuestos y materiales _ necesarios para mantener en optimas conduiciones de -- operación las redes telefónicas.

a) Oficina Telefonica I (Tlaxcoaque)

Objetivo:

Materializar las redes y sistemas telefónicos de las diferentes unidades y dependencias pertenecientes a la - Secretaría General de Protección y Vialidad que se encuen tra ubicado en el área de tlaxcoaque.

Funciones:

- Determinar las necesidades de implantación en las redes y proponer adaptaciones, adecuaciones e inovaciones.
- Supervisar la operación de las redes de tipo local y - abonados exteriores.

- Controlar y registrar los números telefónicos locales y de los cuerpos externos que integran la Secretaría - General de Protección y Vialidad.
- Registrar las solicitudes para instalaciones y cambio de lugar de aparatos telefónicos.
- Mantener comunicación con dependencias públicas y privadas especializadas en materia telefónica a fin de actualizar los sistemas y programas del grupo.
- Elaborar mensualmente la gráfica de registro de tráfico telefónico.

b) Oficina Telefonica II

Objetivo:

Materializar las redes y sistemas telefónicos de las diferentes unidades y dependencias pertenecientes a la - Secretaría General de Protección y Vialidad que se encuentran en el área de Balbuena.

Funciones:

- Determinar las necesidades de implantación de redes telefónicas en el área de Balbuena y proponer adaptaciones e innovaciones al servicio.
- Supervisar y registrar el tráfico diario telefónico.
- Proporcionar mantenimiento preventivo a los aparatos - y líneas telefónicas.

c) Oficina de lineas privadas y Redes especiales su objetivo:

Asegurar un eficiente funcionamiento de las diferentes Redes especiales del Departamento del Distrito Federal, Directores y del Gobierno Federal, así como de las líneas privadas que enlaza a las áreas dependientes de la Secretaría General de Protección y Vialidad.

Funciones:

- Realizar el enlace telefónico entre las áreas externas e internas que integran la Secretaría General de Protección y Vialidad.
- Implementar normas y procedimientos para la operatividad de las líneas privadas y redes especiales establecidas en la Secretaría General.
- Realizar la aplicación específica de comunicaciones -- por teleproceso.
- Mantener la operación eficaz de las Redes telefónicas de los funcionarios de la Secretaría General de Protección y Vialidad con los directivos de otras dependencias.
- Analizar las necesidades presentes y futuras de comunicación telefónica y solicitar oportunamente la adquisición y adaptación de nuevos equipos.

d) Oficina de Mantenimiento Telefonico su objetivo es:

Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema telefónico ejerciendo un control de reportes a fin de aplicar el procedimiento autorizado.

Funciones:

- Realizar instalaciones, cambios de ubicación y renovaciones de líneas, sistemas y aparatos telefónicos, en las diferentes áreas de la Secretaría.
- Llevar a cabo los procedimientos para otorgamiento de servicios de mantenimiento con niveles óptimos de eficiencia de acuerdo a los lineamientos ya establecidos.
- Establecer calendarios de guardias permanentes que atiendan los desperfectos imprevistos que se presenten en el equipo.
- Realizar inspecciones en los aparatos y conmutadores telefónicos de la Secretaría General de Protección y Vialidad, con el objeto de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento.
- Diseñar los programas de adquisiciones de material para uso permanente.
- Elaborar la documentación relativa al inventario del material, utilizado, requerido y dado de baja.
- Efectuar las reparaciones necesarias en el sistema telefónico, para mantenerlo en óptimas condiciones de funcionamiento.

e) Oficina de Laboratorio telefonico movil su objetivo:

Proporcionar mantenimiento a los sistemas telefónicas instalados en las unidades y Dependencias de la Secretaría General de Protección y Vialidad, que se encuentran fuera de las áreas de Balbuena y Tlaxcoaque,

llevando un control de los sistemas de protectolada en -
los números telefónicos directos.

Funciones:

- Proporcionar mantenimiento necesario a los aparatos --
telefónicos y cableado local de las diferentes unidades
existentes en el área metropolitana pertenecientes a la
Secretaría General de Protección y Vialidad.
- Recibir los reportes de los desperfectos o daños que -
tengan los teléfonos y líneas locales o privadas en --
diferentes unidades de la Secretaría General de Protecci
ción y Vialidad, establecidos en el afea metropolitana
- Proporcionar la ayuda requerida en base a los reportes
autorizados, a fin de que se proceda de inmediato a env
viar el Laboratorio Móvil a los diferentes lugares dond
de sean solicitados sus servicios.
- Controlar las llamadas de larga distancia, verificando
su entrada por los aparatos autorizados para tal efect
to.
- Efectuar los tendidos de Líneas telefónicas cortas en
las áreas donde se requieran.

e) Oficina de Conmutadores tiene como objetivo:

Instalar, operar y proporcionar el mantenimiento --
de los conmutadores y equipo periférico de estos instalad
dos en las diferentes dependencias de la Institución.

Funciones:

- Proponer las características y especificaciones técnicas y apropiadas, para efectos de adquisición de conmutadores.
- Proponer el acondicionamiento donde deban de ser instalados los Conmutadores.
- Implementar normas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de los Conmutadores y su equipo periférico.
- Supervisar la prueba diaria de troncales efectuada a los Conmutadores en coordinación con la Empresa de Teléfonos de México.
- Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema, el primero en forma programada y el segundo en su oportunidad.
- Recabar información en materia de Conmutadores, para mantener actualizada la operatividad de los mismos.

5.2 SUBDIRECCION TECNICA

OBJETIVO: Lograr los más altos índices de eficiencia y eficacia en el funcionamiento del equipo de conmutadores de la Secretaría, mediante acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, así como de investigación, experimentación y aplicación electrónica tendiente a mantener en óptimas condiciones y mejora tecnológica a los sistemas de comunicación de la institución.

Funciones:

- Proponer las Normas técnicas y procedimientos necesarios para la elaboración, instrumentación e implantación de los programas de investigación tecnológica -- relacionados con la elaboración de procedimientos electrónicos.
- Proponer la adquisición del equipo que requiera la institución y que este sea acorde a las necesidades del servicio.
- Formular y programar los estudios de Laboratorios e -- Investigaciones tendientes a mejorar el sistema de -- Comunicación de la Secretaría.
- Implantar programas de adiestramiento del personal para la correcta operación del equipo electrónico de radio y tele-comunicaciones.
- Coordinar las actividades de investigación y desarrollo técnico y experimentación, con el fin de determinar la

aplicación de nueva tecnología.

- Controlar las acciones de experimentación y aplicación electrónica, para coadyuvar al desarrollo de la tecnología institucional así como la nacional.
- Informar al Director de Comunicaciones acerca del cumplimiento de sus funciones, objetivos y programas de trabajo.

DEPARTAMENTO DE LABORATORIOS

OBJETIVO: Contribuir a que los diferentes medios de comunicación operan en condiciones óptimas de funcionamiento mediante la instalación, desinstalación y mantenimiento preventivo y correctivo aelectronico especializado.

FUNCIONES:

- Proponer el servicio de instalación, desinstalación y mantenimiento electrónico especializado, a los diferentes medios de radio-comunicación propiedad de la Secretaría.
- Instrumentar las actividades necesarias de supervisión
- Difundir órdenes emanadas por la Subdirección Técnica a los Jefes de Laboratorio, a fin de coordinar sus --- actividades y priorizar acciones a realizar.
- Establecer niveles de consumo de piezas de recambio.
- Determinar especificaciones técnicas que deben presentar insumos de Laboratorio.

Este Departamento esta integrado por las siguientes Oficinas:

1. OFICINA DE LABORATORIO ELECTROMECHANICO

OBJETIVO: Efectuar el trabajo de mantenimiento de primer y segundo nivel del material electronico fijo o instalados en los vehiculos de la propia secretaria --- también proponer planes y programas de recuperación del material que lo requiera.

FUNCIONES:

- Realizar instalación y desinstalación de equipo electrónico de los diferentes tipos de vehiculos que tiene a cargo la S.G.P. y V.
- Reportar la oportunidad de faltantes de material que se detecten en el equipo electronico programado para su mantenimiento.
- Mantener un nivel de existencias de los componentes de recambio que se emplean en el mantenimiento de equipo.
- Verificar el estado de funcionamiento del equipo electromecanico.
- Realizar las demás funciones que le sean delegadas.

2. OFICINA DE LABORATORIO ELECTRONICO I .

OBJETIVO: Efectuar trabajos de mantenimiento de tercer y cuarto nivel de los equipos de radio (moviles, estaciones, base y personales) de las autoridades y dependencias de la propia Secretaría, proponiendo planes y programas de recuperación del material electrónico.

FUNCIONES:

- Realizar la ejecución de las reparaciones hasta el cuarto nivel de los radios base, personales y moviles que ordene la Dirección de Comunicaciones.
- Llevar a cabo la instalación o cambio de ubicación de los radios y antenas solicitadas en la Dirección de Comunicaciones.
- Verificar diariamente los equipos de radio del Secretario General de Protección y Vialidad.
- Supervisar el buen funcionamiento del material electrónico de cargo que tengan los funcionarios.
- Verificar que se de mantenimiento a las torres y antenas usadas por la Central de Radio.

3. OFICINA DE LABORATORIO ELECTRONICO II

OBJETIVO: Realizar labores de instalación y mantenimiento preventivo y correctivo del material electrónico de comunicaciones ubicado centro del edificio de la propia Secretaría General de Protección y Vialidad.

FUNCIONES:

- Efectuar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo y de verificación del equipo electrónico de la -- Secretaría.
- Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos repetidores instalados en el área de la -- tercera sección del Bosque de Chapultepec.
- Instalar y proporcionar mantenimiento a los sistemas de circuito cerrado de TV.
- Proporcionar servicio de mantenimiento a los equipos - de videograbadoras, módulos, etc.
- Informar al Jefe del Departamento acerca del cumplimiento de objetivos y funciones de trabajo.

4. OFICINA DE LABORATORIO MOVIL

OBJETIVO: Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo del primer, segundo y tercer nivel al equipo electrónico fijo y abordo de los diferentes vehículos de la Institución.

FUNCIONES:

- Proporcionar mantenimiento al equipo electrónico de -- comunicación de las radio-patrullas, automoviles, moto-- cicletas y equipo que no requiere traslado al labora-- torio.
- Desinstalar equipo electrónico de vehículos que pasan a los talleres de mantenimiento automotriz o Agencias del Ministerio Público para concentrarlo al grupo de - equipos, partes y refacciones para su control.
- Formular un calendario de mantenimiento del equipo de comunicaciones de la institución.
- Garantizar el control de calidad de los trabajos reali-- zados en coordinación con el grupo de servicios espe-- ciales y verificación.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO.

OBJETIVO: Eficientizar los sistemas de comunicación de la institución a través de la investigación y desarrollo de la tecnología en materia afin de abatir costos en la construcción de partes y elementos que integran el equipo de radio-comunicación en la institución.

FUNCIONES:

- Proponer modificaciones técnicas al equipo de comunicación para su mejor funcionamiento.
- Diseñar y proponer, ejecutar trabajos de investigación y experimentación que mejoren los sistemas de comunicación.
- Actualizar la información referente a innovaciones técnicas en los equipos de radio-comunicación.
- Mantener relación con los organismos a fines con el propósito de actualizar los sistemas criptográficos.
- Realizar las demás funciones que le sean delegadas.

1. OFICINA DE INVESTIGACION Y EXPERIMENTACION

OBJETIVO: Desarrollar permanentemente actividades - de investigación y experimentación tecnologica en las ra mas de la comunicación y electrónica, en beneficio del - sistema de comunicación de la Secretaría.

FUNCIONES:

- Realizar estudios e investigaciones susceptibles de in corporar al equipo electrónico de comunicaciones de la Secretaría.
- Determinar las necesidades de equipo, en función de los requerimientos de seguridad de la población.
- Efectuar modificaciones técnicas adecuadas al equipo de comunicaciones para su óptima explotación.
- Mantener relación con los productores de materiales de la especialidad a fin de apreciar las posibilidades de aprovechamiento del equipo de comunicaciones.
- Informar al jefe sobre el cumplimiento de objetivos.

2. OFICINA DE ELECTROTECNIA

OBJETIVO: Garantizar el desarrollo de las actividades de electrotecnia en el manejo de las maquinas y del material electromecanico de comunicaciones.

FUNCIONES:

- Diseñar y proponer modificaciones para el manejo del material electronico y mecanico.
- Coordinar, controlar y supervisar los trabajos de herreria, para la construcción, adaptación de herrajes, montajes necesarios para la instalación de equipo electrónico.
- Proponer normas e instructivos para dar mantenimiento preventivo y aplicar el equipo de comunicaciones.
- Mantener en correcto estado de higiene los implementos y equipo de trabajo electronico.
- Verificar que el trabajo sea el adecuado a realizar.

3. OFICINA DE SERVICIOS ESPECIALES Y VERIFICACION

OBJETIVO: Garantizar el eficiente desempeño de las actividades en la prestación de los diferentes servicios especiales de sonorización, grabación, proyección cinematográfica, audiovisuales y videograbación que se presta a la institución.

FUNCIONES:

- Coordinar, controlar y supervisar las actividades en la prestación de los diferentes servicios.
- Verificar la calidad del material de comunicaciones, así como controlar la calidad de los trabajos realizados por los Laboratorios de la Dirección de Comunicaciones.
- Proporcionar mantenimiento correctivo a los equipos de sonido de videograbación, proyección, etc.
- Establecer un control en el manejo del equipo cuando se realicen servicios.
- Elaborar reportes correspondientes de los resultados de cada servicio que le preste y presentarlo a su jefe inmediato superior.

5.3 SUBDIRECCION DE APOYO

5.3.1 OBJETIVO Y FUNCIONES

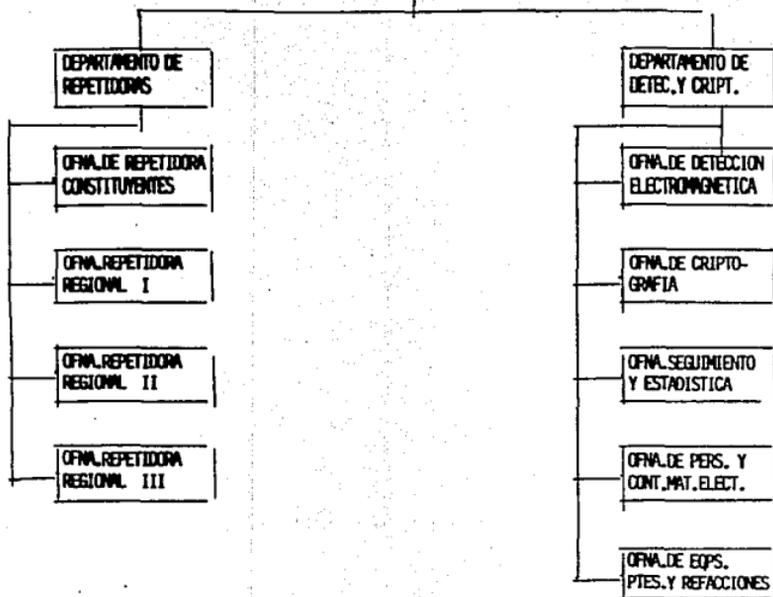
OBJETIVO: Proporcionar a la Dirección de Comunica--
ciones los recursos humanos, materiales y de seguridad _
para su eficiente funcionamiento y controlar las instala
ciones de las repetidoras que complementen el sistema de
comunicaciones.

FUNCIONES:

- Proponer el perfil del elemento humano que debe ingre--
sar a la Dirección de Comunicaciones.
- Instrumentar los planes y programas de estudio para los
cursos de capacitación, que impartan al personal de la
Dirección.
- Fijar el escalafón para el personal de Comunicaciones.
- Determinar los requisitos para el ascenso del personal
en base a la antigüedad, capacidad, preparación y con--
ducta, considerando además lo establecido en el Regla--
mento de la Policía Preventiva del Departamento del --
Distrito Federal.
- Establecer los procedimientos necesarios para la elabo--
ración de las hojas de actuación de Inspectores, Ofi--
ciales y memoriales de servicio para Policías pertene--
cientes a la Dirección.

- Dictar las normas para la elaboración de inventario de la Dirección y los cargos de material electrónico ministrado o que se ministre a las instalaciones y dependencias de la Secretaría, relativos al material electrónico.
- Implementar los procedimientos adecuados para evitar extravíos de material electrónico y fincar responsabilidades, en coordinación con la Contraloría Interna.
- Coordinar los trámites y gestiones sobre requerimientos de la Dirección y las demás instalaciones y Dependencias de la Secretaría, relativos al material electrónico.
- Informar al Director de Comunicaciones acerca del cumplimiento de sus funciones, objetivos y programas de trabajo.

SUBDIRECCION DE APOYO



5.3.3 DEPARTAMENTO DE DETECCION Y CRIPTOGRAFIA

Este departamento se encuentra integrado por las --
siguientes oficinas:

5.3.3.1 Oficina de Deteccion Electromagnetica

OBJETIVO: Detectar e identificar el tipo de inter
ferencia a las frecuencias autorizadas a la institución.

FUNCIONES:

- Coordinar las acciones para la detección de interferen
cias a las frecuencias de la secretaría.
- Informar al Jefe de Departamento de señales electromag
neticas provenientes de Aparatos ajenos a la Institu--
ción.
- Elaborar los procedimientos para evitar las interferen
cias, e identificar su origen.
- Organizar y vigilar, seguridad en las comunicaciones a
través del establecimiento de procedimientos adecuados.
- Proponer cursos de capacitación al personal que opera
el equipo, para motivar y eficientar el desempeño de -
sus labores.
- Controlar las frecuencias de la Dirección de Comunica-
ciones.
- Informar al Jefe de Departamento acerca del cumplimien
to de objetivos, funciones y programas de trabajo.

5.3.3.2 Oficina de Criptografía

OBJETIVO: Establecer las políticas y procedimientos criptograficos que deben de utilizarse para proteger las comunicaciones en la Institución.

FUNCIONES:

- Elaborar los instructivos de operación de comunicaciones de la Secretaría.
- Elaborar los sistemas del descifrado y cifrado de manuales que no deban ser transmitidos en lenguaje claro.
- Supervisar que los sistemas de comunicación reunan las condiciones de seguridad adecuada.
- Mantener actualizado el catalogo de claves utilizadas por la Secretaría General de Protección y Vialidad.
- Vigilar la operación correcta del catalogo de claves.
- Proponer el cambio de claves, cuando se detecte que estan en compromiso.
- Proponer cursos que permitan la actualización y manejo de claves.
- Informar al Jefe del Departamento del cumplimiento de funciones y programas de trabajo.

5.3.3.3 Oficina de Seguimiento y Estadística

OBJETIVO: Establecer los procedimientos de seguimiento tanto en las gestiones de reclutamiento de personal como de adquisición de recursos materiales.

FUNCIONES:

- Establecer procedimientos para la observancia de requisitos que deben cumplirse para el reclutamiento de personal.
- Agilizar el trámite de bajas y cambio de Comisión.
- Actualizar el archivo de circulares y disposiciones superiores respecto al empleo de los recursos humanos
- Elaborar procedimientos de coordinación con respecto a la adquisición de recursos materiales, de acuerdo a las políticas establecidas.
- Realizar un seguimiento creativo de las acciones para la requisición de los recursos.
- Llevar un control estadístico de recursos humanos internos así, como materiales de la Dirección.
- Elaborar gráficas correspondientes del desempeño de las funciones.
- Realizar demás funciones que le sean delegadas.

5.3.3.4 Oficina de Equipos, partes y refacciones

OBJETIVO: Mantener los niveles logísticos mediante el almacenamiento y control de equipos, partes y refacciones destinados a las áreas de la Dirección de Comunicaciones y en general a la instalación, operación y mantenimiento de los sistemas de comunicaciones de la Secretaría.

FUNCIONES:

- Controlar los equipos electrónicos de reciente adquisición y los recuperados que se encuentran en el almacén, así como instrumentos de medición, herramientas, partes y refacciones.
- Controlar los materiales que se emplean para reparación y mantenimiento del equipo de comunicación.
- Registrar los materiales que se encuentran en el almacén.
- Supervisar los pedidos fincados a los proveedores -- sean entregados oportunamente.
- Supervisar que el abastecimiento de materiales, equipos, partes y refacciones de consumo constante se ajusten a los factores de experiencia establecidos y a las directivas de escalon superior.

- Levantar un inventario semestral del material, comprobar la existencia ó faltantes.
- Llevar un kardex de entradas y salidas a efecto de tener un control eficiente de materiales.
- Clasificar los materiales por marca, modelo, No. de parte y tipo, así como la prioridad de su uso.
- Mantener un nivel máximo y mínimo de existencias a efecto de proporcionar los materiales cuando se requieran.
- Informar al jefe del Departamento de Detección y Criptografía acerca del cumplimiento de sus objetivos, funciones y programas de trabajo.
- Realizar las demas funciones que le sean delegadas que sean a fines con las anteriores.

5.3.3.5 Oficina de Personal y Material Electrónico

OBJETIVO: Mantener los niveles funcionales de personal respecto a la plantilla autorizada así como las de los diferentes recursos electrónicos con los que hace sentir su acción la Dirección.

FUNCIONES:

- Realizar de acuerdo a procedimientos del escalon superior los trámites para la obtención de los recursos humanos y materiales, así como los de servicio generales necesarios para el buen funcionamiento de la Dirección.
- Gestionar con oportunidad los movimientos e incidencias del personal, así como las modificaciones a los inventarios.
- Proponer los sistemas de modernización, racionalización y reorganización de los recursos humanos y materiales.
- Formular y mantener al día los estados, inventarios, y resguardos del material de comunicaciones.
- Llevar un registro de consumo y gestionar el alta y baja del material de comunicaciones.
- Elaborar los oficios de responsabilidades del material faltantes o dañado por el mal uso.

- Establecer niveles máximos y mínimos del material.
- Informar al Jefe del Departamento de Detección y ----
Criptografía acerca del cumplimiento de sus objetivos
funciones y programas de trabajo.
- Supervisar que el equipo electrónico sea respuesto.

5.3.4. DEPARTAMENTO DE REPETIDORAS

OBJETIVO: Organizar, coordinar y supervisar la correcta operación de las repetidoras, a fin de coadyuvar al mejoramiento de la intercomunicación de las unidades al servicio de la institución.

FUNCIONES:

- Apoyar las acciones que emprenda la Secretaría para la planeación, diseño e instalación del equipo necesario para incrementar la capacidad de operación de las comunicaciones.
- Establecer las políticas y lineamientos para normas de la operación y funcionamiento de los centros repetidores.
- Implementar y coordinar la capacitación para el personal a cargo del equipo para su eficiente manejo.
- Supervisar la correcta operación del equipo a su cargo
- Mantener en buenas condiciones operativas los centros repetidores, reportando cualquier anomalía al área correspondiente para su corrección.
- Coordinar la retransmisión de mensajes por medio de la Central de Comunicaciones.
- Proponer adecuaciones e integración del equipo a efecto de que cumpla con las necesidades del servicio.

5.3.4.1 OFICINA DE REPETIDORAS

Dentro del Departamento de Repetidoras existen cuatro Oficinas:

1. Constituyentes
2. Regional I
3. Regional II
4. Seminario

Las cuales tienen asignadas las mismas funciones a desempeñar, por lo tal se trataran en forma general.

OBJETIVO: Coordinar el adecuado funcionamiento de las instalaciones que constituyen el sistema repetidor a su cargo.

FUNCIONES:

- Supervisar la aplicación de los procedimientos para el buen funcionamiento de las Repetidoras.
- Vigilar el correcto funcionamiento de los equipos en operación incluyendo el equipo adicional para cada canal con el objeto de resolver casos de emergencia.
- Establecer un control efectivo del funcionamiento del equipo de la repetidora.
- Enlazarse las repetidoras regionales para lograr la cobertura total.

- Aplicar los procedimientos de operación para evitar - que en forma imprudencial se bloqueen los canales de operación.
- Solicitar oportunamente el mantenimiento del equipo _ a su cargo.
- Informar oportunamente al Jefe del Departamento de -- Repetidoras acerca del cumplimiento de sus objetivos, funciones y programas de trabajo.

VI. TEORIAS MOTIVACIONALES

La motivación en cuanto a sus teorías ha ido registrando cambios en cuanto a las ideas y filosofías que la sustentan.

Las primeras teorías sobre la motivación se asocian a la escuela de la administración científica. Esta escuela sostuvo que un aspecto importante del trabajo consistía en asegurarse de que los trabajadores ejecutaran sus tareas aburridas y repetitivas en la forma más eficiente los jefes decidían como debían realizarse los trabajos y aplicaban un sistema de incentivos salariales a los empleados cuanto más produjesen, mayores ingresos percibirían.

Posteriormente al ir mejorando la eficiencia se necesitaban menor número de trabajadores por lo cual los despidos se hicieron frecuentes y los empleados buscaban seguridad en el trabajo, más que incentivos salariales.

Con el tiempo se hizo evidente que el enfoque tradicional de la motivación ya no era el adecuado. Elton Mayo y otros investigadores de relaciones humanas descubrieron que los contactos sociales en el trabajo eran muy importantes para los trabajadores, Mayo pensó que los Jefes podían motivar a los empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendolos sentir útiles e importantes.

Posteriormente teóricos del modelo de recursos humanos entre los que destacan McGregor, Maslow, Argris, Likert; señalaron que también los trabajadores eran motivados no sólo por factores monetarios, seguridad en el trabajo, sino también por la necesidad de logro y del trabajo significativo.

Clasificación de las Teorías de la Motivación

1. Las teorías del contenido: Se centran en la naturaleza de la motivación, y como principales exponentes de estas teorías tenemos a: Maslow, McGregor, Herzberg, Atkinson y McClelland.

a) Teoría de jerarquía de Necesidades (MASLOW): Esta teoría concibe a la motivación humana como una -- jerarquía de 5 necesidades y son:

1. Fisiológicas, incluyen la necesidad de aire, agua, -- comida y sexo.
2. Seguridad, comprende la necesidad de seguridad, orden ausencia, miedo y amenazas.
3. Pertenencia y Amor, (o necesidades sociales), abarcan la necesidad de amor, afecto, sentimientos de pertenencia y contacto humano.
4. Estima, incluye la necesidad de respeto a si mismo -- autoestima, logro y respeto de los demás.

5. Autorrealización, comprende la necesidad de crecer, de sentirse realizado, de realizar las propias capacidades.

Según Maslow, en un momento determinado las personas estarán motivadas en cualquiera de sus necesidades más fuertes, el predominio de una necesidad depende de la situación actual del sujeto y de sus experiencias recientes.

b) Teoría X y Y (DOUGLAS MCGREGOR)

McGregor dividió las actitudes que asumen los gerentes hacia los empleados en dos partes. A estas dos percepciones diferentes de la gente en relación al trabajo las denominó teoría X y Teoría Y.

1. La teoría X es la percepción convencional de los humanos comprometidos en una situación laboral, la persona normal tiene una aversión intrínseca al trabajo, lo evitará si es posible.

La persona normal prefiere ser controlada y mandada, el individuo que trabaja tiene poca ambición y desea tener seguridad más que cualquier otra cosa, la gente es floja, rebelde y codiciosa

El estilo gerencial que se origina con base a estas suposiciones incluye controles rígidos el uso del castigo para motivar y una dependencia exclusiva de los premios económicos.

2. La Teoría "Y" se basa en la ciencia de la conducta el esfuerzo mental y físico que se hace en el trabajo es tan natural como el jugar o el descansar. La persona normal tiene necesidad innata de motivarse y controlarse por sí misma y el jefe debe saber reconocer y aprovechar esa necesidad para que el empleado aprenda a aceptar y buscar la responsabilidad. En el ambiente orientado hacia el crecimiento personal y organizacional, ambiente que reconoce la imaginación del ser humano y su capacidad para resolver problemas.

McGregor acentuó que las Teorías X y Y, no representan diferencias de grado, sino que son diferentes formas de ver la vida. Indicó también que un ambiente verdaderamente participativo basado en la Teoría Y no es manipulador; la manipulación es la atmósfera que proporciona la ilusión de participar y no la selección o influencia reales.

c) Teoría de DOS FACTORES

Este enfoque tiene sus bases en una investigación de Herzberg sobre las actitudes laborales. Concluyó que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo provenía de dos factores independientes a los que llamó satisfactores (Factores de motivación) e insatisfactores (factores de higiene).

Entre los satisfactores figuraban el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el trabajo interesante. Los satisfactores están relacionados con la naturaleza del trabajo y con los premios que resultan directamente de la ejecución de las tareas. Entre los insatisfactores se encuentran el salario, las condiciones de trabajo y las políticas de la Compañía. Se originan en la relación del sujeto con el ambiente de trabajo (el contexto del trabajo). El más importante de esos factores lo constituyen las políticas de la Compañía.

Investigaciones posteriores revelan que la teoría de dos factores simplifica demasiado la relación existente entre satisfacción y motivación y que los mismos factores que procuran satisfacción en el trabajo a una persona pueden causarle insatisfacción a otra.

d) Teoría de Necesidades de Logro (DAVID C. MCCLELLAND)

McClelland realizó investigaciones acerca de la necesidad de logro e indicó que una fuerte necesidad de logro se relaciona con el grado de motivación de las personas para ejecutar sus tareas de trabajo.

La necesidad de logro puede definirse como el deseo de sobresalir o de tener éxito en las situaciones competitivas. En su investigación McClelland descubrió que quienes tienen una gran necesidad de logro

muestran varias características de interés para los superiores:

- a) Les gusta asumir la responsabilidad en la solución de los problemas.
 - b) Tienden a establecer metas de dificultad moderada y a correr riesgos calculados para alcanzarlas.
 - c) Concedan gran importancia a la retroalimentación sobre la eficiencia con que están trabajando.
- e) Teoría de la Causación Personal (DECHARM), quien afirma que la motivación primaria de los humanos es la necesidad de causar cambios efectivos en el ambiente.

2. Teorías del Proceso: El enfoque del proceso pone de relieve como se motiva al individuo y con cuales metas.

La parte central de las teorías del proceso es la --noción de la expectativa, lo que según las previsiones del sujeto, sucederá a consecuencia de su comportamiento.

a) Teoría de Autoimplementación (ABRAHAM KORMAN), -- este teórico asevera que mientras más alta sea la percepción que tiene el empleado de su competencia personal, más efectivo será su desempeño en el -- trabajo.

Los supervisores que son capaces de crear ambientes conducentes a la autoconfianza, incrementan -- la posibilidad de obtener un desempeño competente. Korman indica que hay diferentes concepciones de -- la autocompetencia:

Crónica: La opinión persistente que tiene uno de si mismo, el sentimiento generalizado en relación al nivel de su competencia.

Situacional: La opinión de uno tiene de si mismo basada en una situación. Un sentimiento relacionado con su competencia para manejar cierta clase de tareas.

Social: El sentimiento de la competencia basado en determinados contextos sociales del momento.

b) Teoría de Disonancia Cognoscitiva (FESTINGER)

Esta teoría propone que el conflicto ocurre cuando las creencias o suposiciones se contradicen a causa de información nueva. Este conflicto produce sentimientos de incomodidad que el individuo quizás trate de apaciguar conciliando las diferencias, convirtiéndose de que no existen o generando mecanismos de defensa, la disonancia cognoscitiva explica la tendencia que los seres humanos tienen en común de ocultar los datos desagradables. Parece que hay un deseo de tener consistencia o consonancia, en el comportamiento humano y una necesidad de hacer que las experiencias inconsistentes, o "disonantes", se vuelven constantes.

3. Teorías de Reforzamiento : Estas teorías asociadas a B. F. Skinner, Eric Berne, reciben también el nombre de "modificación de la conducta o condicionamiento operante". Se ocupan de como las consecuencias de una acción pasada influyen en las acciones futuras en un proceso ciclico de aprendizaje. Según esta perspectiva, la gente actúa en cierta forma porque en el pasado aprendió que ciertas conductas se acompañaban de resultados agradables y desagradables; puesto que el hombre generalmente prefiere los resultados agradables tiende a evitar las conductas con consecuencias desagradables.

a) Teoría Análisis Transaccional (ERIC BERNE) : - El análisis transaccional es una técnica de psicoterapia que se aplica en los lugares de trabajo, ofrece un estilo de interacción humana sin coerción. El primer paso en el proceso del AT es hacerse consciente de que todas las transacciones fluyen de tres estados mentales: "Padre", "Adulto", y "niño". El estado paternal es una gran bodega psicológica que guarda las enseñanzas y aprobaciones de las figuras paternas del pasado, están grabadas en el cerebro y se repiten una y otra vez en el presente, el estado adulto es la parte de la

personalidad que puede admitir nuevas opciones y que actúa de acuerdo a ellas de vez en cuando, sin el control de las grabaciones del pasado, finalmente, el estado de niño se define - como un caos de sentimientos infantiles del - pasado (en grabaciones como las de las manifestaciones paternas) y del presente. Los malos entendidos o las transacciones cruzadas surgen cuando las manifestaciones de una persona en un estado las interpreta otra persona en otro estado, lo cual termina o deforma la comunicación.

II P A R T E

MARCO TEORICO

El presente trabajo (ESTUDIO) es realizado por primera vez, ya que no se habian hecho otros estudios respecto al tema que se tratará.

Asi mismo para llevar a cabo esta investigación no -- fué facil, ya que debido a que la información que se maneja en esta Institución es de carácter confidencial, no se permite extraer ningun dato al exterior, motivo por el -- cual se tuvo un gran cuidado para la obtención de la información que aquí se presenta, siendo una de las principales limitantes del estudio.

Otra de las limitantes con que nos enfrentamos es -- que aún siendo empleadas de esta Institución no se contaba con el apoyo de nuestros superiores, para tratar de obtener mayor información explicita.

Una de las principales fuentes para obtener información verídica fueron los cuestionarios, los cuales fueron elaborados con la mayor precisión a cerca del tema que se tratará, con preguntas concretas pero que nos proporcio--naran información deseada. Asimismo se recurrió a consultar información externa para complementar nuestra investigación, por lo cual la información aquí contenida es verídica.

Nosotras somos empleadas de la Secretaría General de Protección y Vialidad, específicamente en la Dirección de Comunicaciones (Subdirección de Apoyo), por lo anterior nos surgió la inquietud de investigar a fondo los diversos factores que afectan al medio ambiente laboral, ya -- que nos percatamos que el medio ambiente de trabajo no es el adecuado para un mejor desarrollo de las personas y -- repercute en la realización de actividades asignadas, así mismo hemos identificado que existe favoritismo entre el personal y que personal que esta mejor preparado no tiene oportunidad de hacer sugerencias para un mejor desempeño del trabajo.

OBJETIVO GENERAL: Detectar los factores que influyen en las personas dentro del área de trabajo y actividades realizadas por las mismas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- . Identificar si el personal de nuevo ingreso conoce el Organigrama de la Institución.
- . Conocer si se lleva a cabo una inducción adecuada para el personal de nuevo ingreso.
- . Analizar si las funciones asignadas a la Subdirección de Apoyo se encuentran bien definidas y si son dadas a conocer por el personal.
- . Identificar si existen incentivos y reconocimiento de meritos al personal.
- . Conocer si las personas tienen la preparación adecuada para el puesto que ocupan.
- . Identificar si el factor ambiente influye para el buen desempeño de actividades.
- . Conocer si se cuenta con los Recursos Materiales necesarios para la realización de actividades.
- . Conocer la existencia de Normas y Políticas respectoa la Disciplina.
- . Conocer si se llevan a cabo cursos de capacitación -- para el personal.
- . Conocer si el favoritismo influye en el incumplimiento de Normas de conducta y trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Conocer los factores que en forma directa e indirecta influyen en el comportamiento de las personas y puede repercutir en las funciones a realizar.

JUSTIFICACION DEL PROBLEMA

El Sector Público es el más antiguo en la humanidad y se encuentra integrado por los siguientes Organismos:

- Secretarías de Estado
- Departamentos Administrativos
- Procuraduría General de la República
- Departamento del Distrito Federal

Por lo anterior podemos apreciar que el D.D.F. es un organismo primordial para la Administración Pública y que dentro de este encontramos a la Secretaría General de Protección y Vialidad que tiene por objetivo: Mantener el orden público y cuidar el bienestar de la ciudadanía.

H I P O T E S I S

A MAYOR **Número de Factores negativos en el
trabajo.**

MAYOR **Insatisfacción en el Desarrollo de
la persona y cumplimiento de su -
trabajo.**

**VARIABLE DEPENDIENTE: Comportamiento personal en
el desarrollo del trabajo.**

VARIABLE INDEPENDIENTE: Factores internos inadecuados.

METODOLOGIA

Para obtener la información que contiene esta TESIS se utilizaron dos tipos de investigación: la investigación documental y de campo, determinando que la técnica para medir nuestra información sería de tipo cuantitativa.

INVESTIGACION DOCUMENTAL

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (Libros, -- Revistas, etc.) y que sirve para establecer un Marco -- Teórico acerca del problema a investigar, en nuestro -- caso se consultaron: Reglamentos, Manuales, Libros y -- Folletos).

Mediante este tipo de información proporcionamos -- antecedentes de la Secretaría General de Protección y -- Vialidad, funciones y objetivos de la Subdirección de -- Apoyo (área de estudio).

INVESTIGACION DE CAMPO

La investigación de campo se realizó con el fin de obtener información que no se encuentra en publicaciones en el exterior de la Institución.

TIPO DE MUESTREO

La extracción de una muestra aleatoria simple en un universo finito, requiere de un listado de todos los elementos de la población. A continuación se procede a enumerar los individuos contenidos en la lista, es decir se les asigna un número, después seleccionamos a través de una tabla de números aleatorios los elementos que van a conformar nuestra muestra.

El tipo de muestreo que vamos a utilizar será el Aleatorio Simple sin reemplazo, por lo tanto la fórmula a utilizar será la de población finita que es menor de 500,000 elementos y nuestro universo es de 138 elementos aplicando la fórmula nos da un total de 40 que será nuestra muestra objeto de estudio.

MUESTRA

UNIVERSO : 138

MUESTRA : 40

POBLACION : FINITA 138 ELEMENTOS

POR TENER REFERENCIA RESPECTO AL TEMA QUE SE TRATA,
SE CONSIDERO LO SIGUIENTE :

30 % ERROR

70 % EXITO

UTILIZANDO LA FORMULA SIGUIENTE :

$$n = \frac{Z^2 N P q}{e^2 (N-1) + Z^2 P q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (138) (.30) (.70)}{(0.05)^2 (137) + (1.96)^2 (.70) (.30)}$$
$$\frac{111.32956}{0.276.307} = 40.291979$$

SE APLICO LA CANTIDAD DE 40 CUESTIONARIOS .

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

C U E S T I O N A R I O

- 1.¿ CUANDO INGRESASTE A LA INSTITUCION SE TE DIO A CONOCER EL ORGANIGRAMA ?

2. ¿CUANDO INGRESASTE A LA DIRECCION SE TE DIO UN MANUAL DE BIENVENIDA ?

- 3.¿ CUANDO ENTRASTE CONOCIAS CUALES ERAN LAS FUNCIONES DE TU AREA ? _____

- 4.¿ CUANDO INGRESASTE A LA DIRECCION RECIBISTE UNA INDUCCION AL PUESTO A -
DESEMPEÑAR ? _____

- 5.¿ CREES QUE TU TRABAJO ES RECONOCIDO POR TU JEFE ? _____

- 6.¿ TU TRABAJO A DESEMPEÑAR ES DE FACIL O DIFICIL REALIZACION ? CREES QUE SI
SE TE ENCOMIENDA UN TRABAJO ESPECIAL LO SACARIAS ADELANTE ? . _____

- 7.¿ CREES QUE TU JEFE ESTA PREPARADO PARA EL PUESTO QUE OCUPA POR QUE ? _____

- 8.¿ PIENSAS QUE PUEDE INFLUIR EL AMBIENTE DE TRABAJO PARA LA REALIZACION DEL
MISMO _____

- 9.¿ CUALES SON LOS FACTORES LIMITANTES PARA EL DESARROLLO DE TU TRABAJO ? _____

- 10.¿ EN TODA AREA DE TRABAJO EXISTE UNA DISCIPLINA, COMO CALIFICARIAS LA QUE EXISTE EN TU AREA DE TRABAJO, POR QUE ? _____

- 11.¿ RECIBES ALGUNA CAPACITACION PARA EL DESARROLLO DE TU TRABAJO ? _____

- 12.¿ AL ASIGNARTE TU TRABAJO POR QUE MEDIOS APRENDISTE A DESEMPEÑARLO ?
a) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS b) JEFE c) COMPÑEROS
- 13.¿ MENCIONA QUE FACTORES CONSIDERAS QUE PUEDEN INFLUIR PARA RENUNCIAR A TU TRABAJO ? _____

- 14.¿ CREES QUE LA FALTA DE PREPARACION DE LAS PERSONAS INFLUYE PARA QUE EL AMBIENTE SEA TENSO ? _____
- 15.¿CONSIDERAS QUE INFLUYE EL TENER UN GRADO EN EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA QUE LO POSEE ? _____

- 16.¿ EL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLITICAS GENERA LA INDISCIPLINA,POR QUE? _____

- 17.¿ CREES QUE SE LES DEBE DE DAR CURSOS DE ACTUALIZACION A LOS DE MAYOR GRADO, POR QUE ? _____

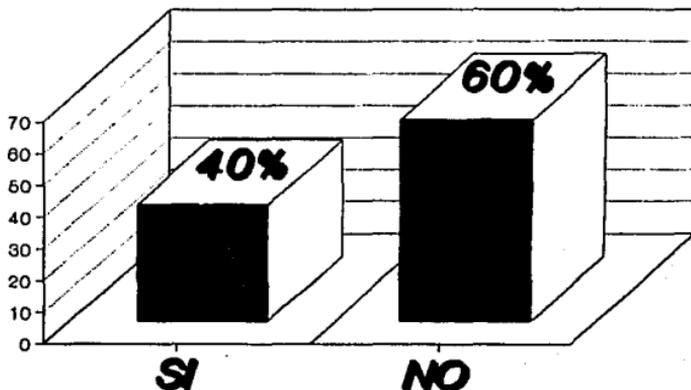
- 18.¿ LA FALTA DE COMUNICACION ENTRE JEFES AFECTA AL PERSONAL POR QUE ? _____

- 19.¿ CONSIDERAS QUE SE DA : MOTIVACION PARA EL DESARROLLO DE TU TRABAJO ? _____

- 20.¿ EN QUE PORCENTAJE CONSIDERAS QUE INFLUYEN LOS FACTORES (MONETARIO, PSICOLOGICOS,AMBIENTALES, MOTIVACIONALES),EN EL - INCUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASIGNADOS A ESTA SUBDIRECCION? POR QUE ? _____

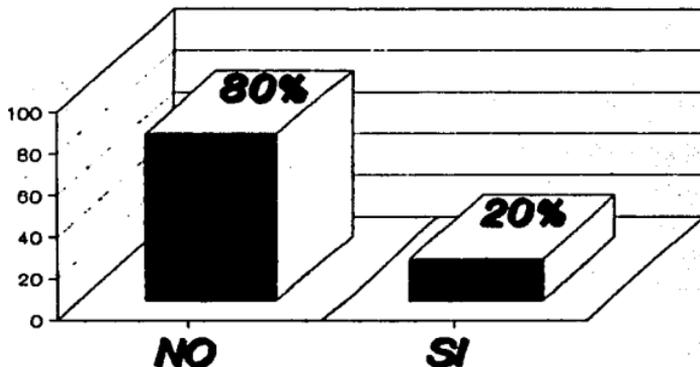
R E S U L T A D O S

**1.-¿CUANDO INGRESASTE A LA INSTITUCION
SE TE DIO A CONOCER SU ORGANIGRAMA?**



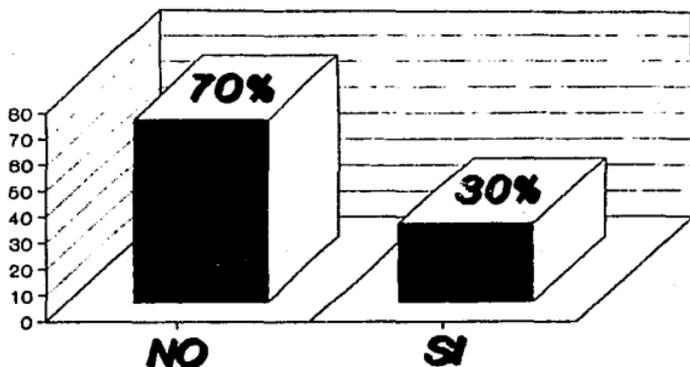
Como se evidencia de la gráfica, al elemento de reciente ingreso a la Institución, no le es mostrado el organigrama de la misma.

2.-¿CUANDO INGRESASTE A LA DIRECCION SE TE DIO UN MANUAL DE BIENVENIDA?



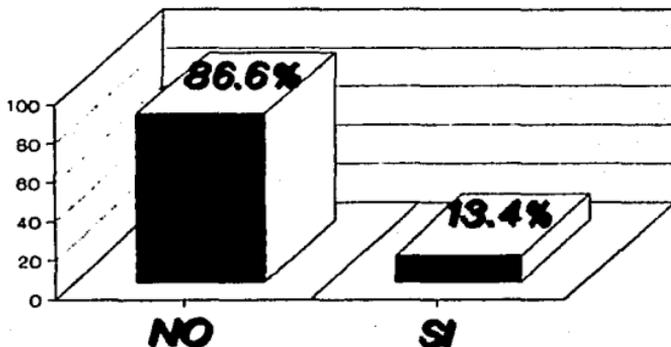
Se colige del resultado que muestra la gráfica, que no se proporciona un Manual de Bienvenida a la mayor parte del personal de nuevo ingreso, a la dependencia.

3.¿CUANDO INGRESASTE CONOCIAS CUALES ERAN LAS FUNCIONES DE TU AREA?



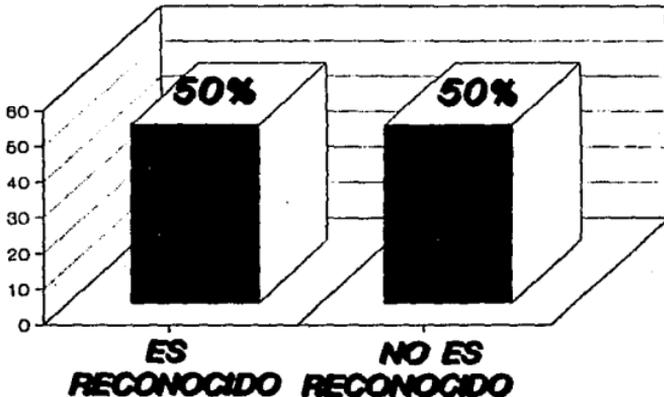
Connota la gráfica, que en gran número, el elemento de reciente ingreso a la Institución, desconoce las funciones, que ha de realizar, ya que sólo un 30% de los que ingresan a la Institución las conocen, aunque no de manera clara y específica.

4.-¿CUANDO ENTRASTE A LA DIRECCION SE TE DIO UNA INDUCCION AL PUESTO A DESEMPEÑAR?



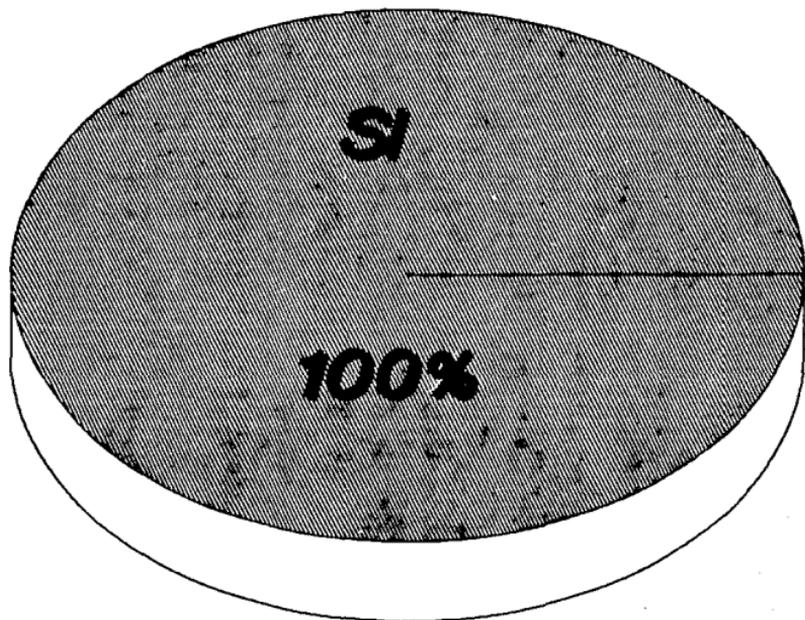
Es evidente por los resultados arrojados en la gráfica, que al personal de nuevo ingreso no se le da una inducción al puesto a desempeñar, lo que explica, a su vez por que existe desconocimiento de funciones.

5.-¿CREES QUE TU TRABAJO ES RECONOCIDO POR TU JEFE?



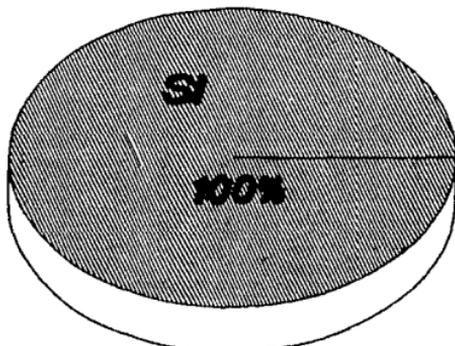
Encontramos una igualdad de porcentajes en esta gráfica, debido a que, un 50% de los entrevistados manifestó que su trabajo si les es reconocido por parte de su jefe; mientras que el otro 50% de los encuestados, cree que no se les reconoce su trabajo. Cabe mencionar que influye el tipo de Jefe que se tenga como responsable del área.

6.-¿TU TRABAJO A DESEMPEÑAR ES DE FACIL O DIFICIL REALIZACION?



TRABAJO FACIL

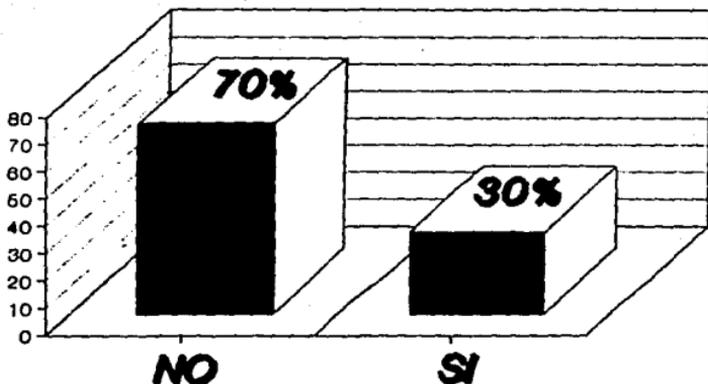
6a.-¿SI TE ENCOMIENDAN UN TRABAJO ESPECIAL, LO PODRIAS REALIZAR?



TRABAJO ESPECIAL

Como se muestra el 100% de los encuestados, contesto en forma similar que, el trabajo que le corresponde desempeñar, es de fácil realización; lo que crea un gran interés y deseo para llevar a cabo "actividades especiales", que les permitan tener un mayor desarrollo personal y laboral dentro de su área de trabajo.

7.-¿CEES QUE TU JEFE ESTA PREPARADO PARA EL PUESTO QUE OCUPA, POR QUE?



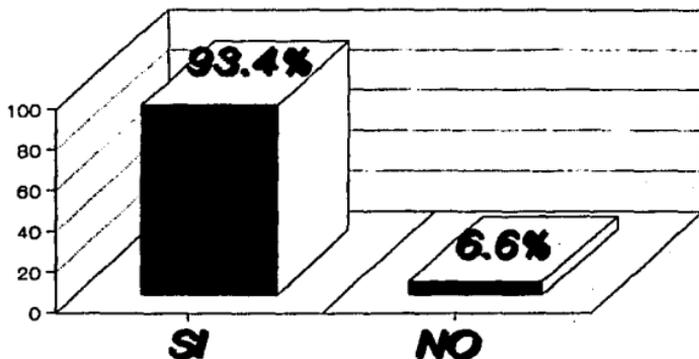
Es interesante observar los resultados de la gráfica, en razón a que el mayor porcentaje de las personas entrevistadas, cree que su superior jerárquico no se encuentra debidamente preparado para el puesto que desempeña, señalando como factores que influyen para ello:

- A).-El provenir del ejército,
- B).-El no saber delegar responsabilidades, y
- C).-El ser recomendado.

Por su parte, la minoría que considera que su jefe si estaba preparado para el puesto que desempeña, fundan sus respuesta en los siguientes puntos:

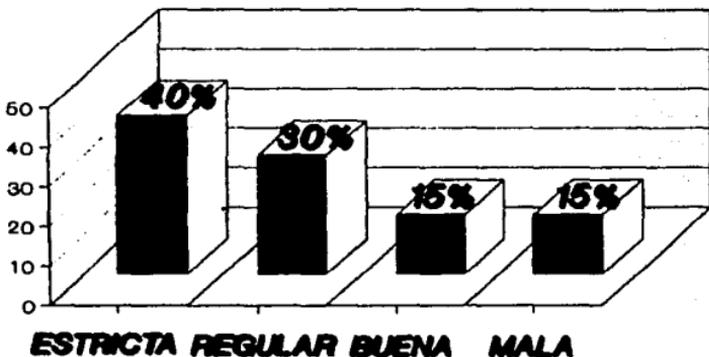
- A).-Tiene experiencia,
- B).-Posee conocimientos, y
- C).-Es policía de carrera.

8.-¿PIENSAS QUE PUEDE INFLUIR EL AMBIENTE DE TRABAJO PARA SU REALIZACION?



Del resultado obtenido, se aprecia que el mayor porcentaje de los encuestados, considera que definitivamente el ambiente de trabajo influye en la realización de las actividades que se desempeñan. Puesto que el encontrarse en un ambiente "agradable" es propicio para desarrollar con eficiencia la actividad encomendada, y por el contrario cuando el ambiente laboral es "desagradable" no hay un desempeño total de la actividad asignada.

9.-¿COMO CONSIDERAS LA DISCIPLINA DE TU AREA DE TRABAJO?



Como se observa es determinante el hecho que en gran porcentaje los elementos que laboran en la Institución, hayan tenido formación previa en el Ejército o en la Academia de Policía para que en las diferentes áreas de trabajo se conserve la disciplina en el cumplimiento de las funciones asignadas.

**10.-¿CUALES FACTORES CONSIDERAS QUE
INFLUYEN EN EL DESARROLLO DE TU
ACTIVIDAD LABORAL?**

**LA
PRESION
DE
TIEMPO**

**EL
EQUIPO
DE
TRABAJO**

**ESCASEZ
DE
MATERIAL**

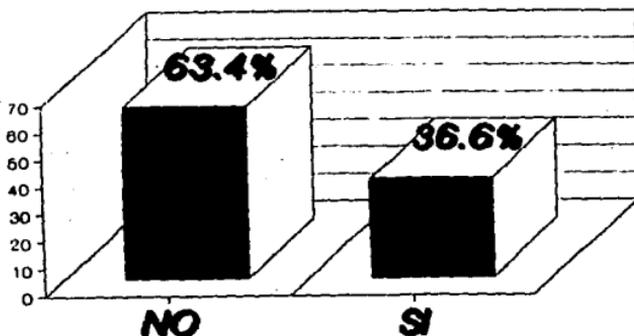
**EL
FACTOR
MONETARIO**

**NO
REALIZAR
OTRO
TRABAJO**

**EL
AMBIENTE
DE
TRABAJO**

Todos los factores mencionados, por los encuestados, de alguna u otra manera inciden en el desempeño de la actividad laboral encomendada, quizá alguno en mayor proporción que los otros. Además de que estos factores a su vez limitan la obtención de los objetivos previamente establecidos, en los programas de las Institución.

11.-¿RECIBES CAPACITACION PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO?

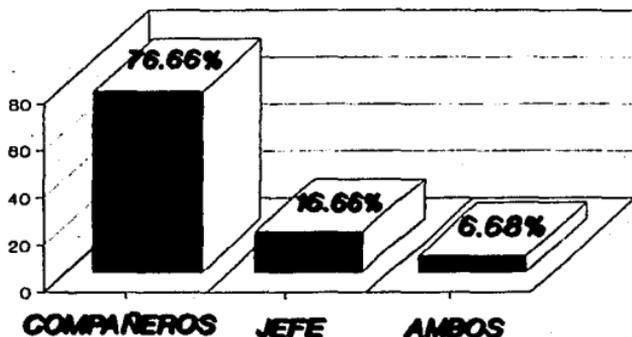


Esta gráfica muestra que 63.3% de los entrevistados, contestaron que no reciben capacitación para el desarrollo de su trabajo, por las siguientes razones:

- Los cursos no se relacionan con la actividad asignada.
- La inscripción a cursos es para cubrir apariencias.
- No hay diversidad en los temas tratados.
- Con la práctica diaria, se aprende más.

No es significativo el porcentaje de 36.6%, que si recibió capacitación. Anteriormente se proporcionaba un curso propedeútico que, consistía en mandar al personal a diferentes áreas de la Dirección, pero desde hace aproximadamente 3 años el propedeútico ya no se proporciona. Se adquiere capacidad para desarrollar las actividades encomendadas, al ejecutarlas y con la ayuda de los compañeros.

12.- ¿AL ASIGNARTE TU TRABAJO PORQUE MEDIOS APRENDISTE A DESARROLLARLO?

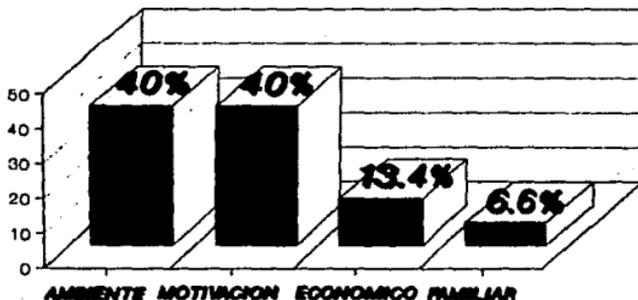


La gráfica muestra que: 76.66%, aprendió a desarrollar su trabajo por indicaciones básicas de compañeros o encargados de la función que tenía experiencia. El 16.66% por su jefe directo y el 6.66% adquirió la capacidad para desempeñarse por indicaciones de compañeros e instrucciones del jefe directo.

Así concluimos que en la Subdirección no se proporciona capacitación para inducir las tareas que le son de su competencia.

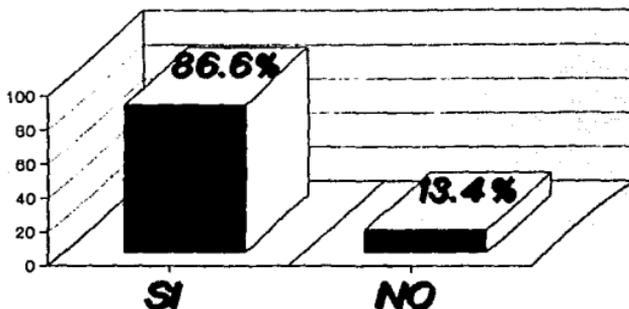
Quiénes capacitan e inducen el trabajo, son los compañeros, en razón a que éstos adquirieron capacidad para desarrollarse en las actividades de la Subdirección en la práctica diaria.

13.- ¿MENCIONA QUE FACTORES PODRIAN INFLUIR PARA QUE TU RENUNCIARAS A TU TRABAJO?



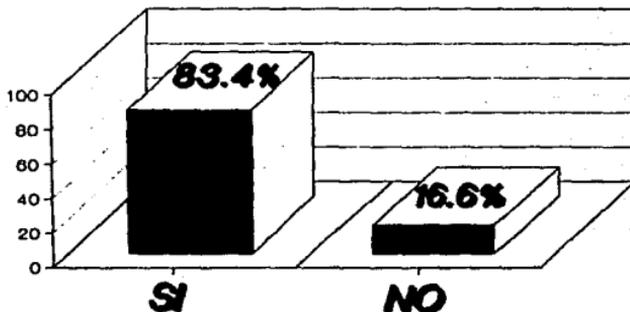
Los dos factores que impactan directamente al empleado para que piense en renunciar al trabajo son: el ambiente laboral y la falta de motivación. En la Subdirección los jefes, no reconocen el trabajo realizado. Por lo tanto, no se estimula al empleado para que desarrolle con armonía, esmero y eficacia su labor; el ambiente laboral se estresa, ante ciertos elementos, provocando fricciones entre el personal. El 13.3% de los entrevistados considera que el factor económico incide para pensar en renunciar, a pesar que aquí el sueldo es muy bajo, si se compara con el de otras dependencias. Y siendo el porcentaje del factor familiar representado por el 6.6%, que no es significativo.

14.- ¿CREES QUE LA FALTA DE PREPARACION DE LAS PERSONAS INFLUYE PARA QUE EL AMBIENTE SEA TENSO?



Existe un ambiente laboral tenso, causado por la falta de capacitación para realizar las actividades asignadas. Razón a que el 86.6%, de los entrevistados contestó que "SI". La mayoría de estas personas presentan, inseguridad al realizar sus labores. No conocen las funciones que deben realizar; este porcentaje lo integran empleados de mayor antigüedad, mismos que tienen escasos estudios. Y el 13.3%, consideró que la falta de capacitación para el trabajo no influye para que el ambiente laboral sea tenso, por eso contestaron que "NO"; razonan que actualmente los empleados de nuevo ingreso tienen un nivel medio de estudios.

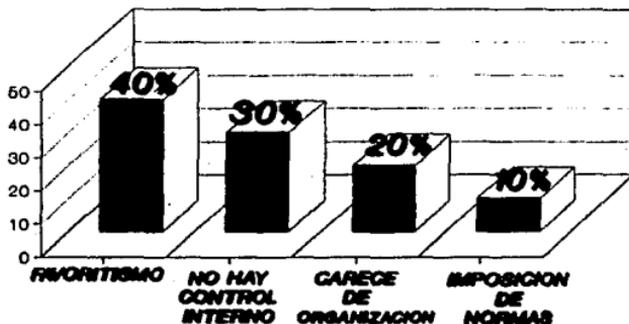
15.- ¿CONSIDERAS QUE INFLUYE EL TENER UN GRADO EN EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA QUE LO POSEE?



Si influye el poseer una jerarquía para conducirse ante las personas y subordinados. Quien tiene mayor jerarquía, considera que debe comportarse con mando, sometiendo al subordinado a su jerarquía. La gráfica muestra que el 83.3% de los entrevistados piensan así. Generalmente los empleados con jerarquía no tienen la suficiente preparación. Se cree que por pertenecer a la corporación policiaca, debe ordenar quien tiene "grado" aunque no tenga conocimiento sobre la tarea a realizar: "aquí manda quien tenga grado, no el que tenga conocimientos sobre como hacer las cosas". De ahí que la prepotencia prevalezca sobre el respeto mutuo, éste se dá entre empleados del mismo "grado" aparentemente. Los subordinados al saber quien tiene el "grado", reconocen al que tiene el mando. No existiendo coordinación, si no simple subordinación.

El 16.6%, contestó que no influye el tener un "grado" en el comportamiento de la persona que lo posee, si ésta está preparada y es respetuosa; en el Departamento, no hay empleados con "grado" que tengan las características indicadas. Este porcentaje está repartido entre la Repetidora Constituyentes y Equipos, partes y Refacciones.

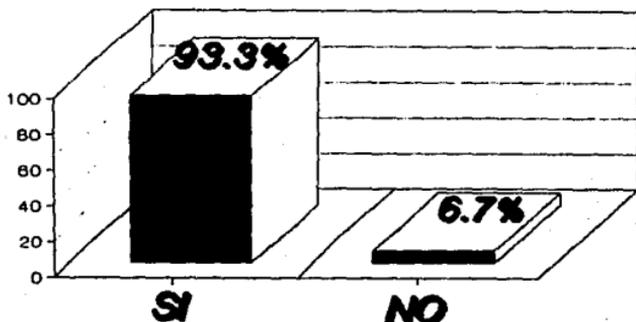
16.- ¿EL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLITICAS GENERA LA INDISCIPLINA, POR QUE?



En la Subdirección se genera la indisciplina laboral, debido principalmente al factor que denominaremos "FAVORITISMO", éste se da entre el empleado de "grado" y empleados que tienen con el agradecimiento por "dispensas o favores" que les hizo, o bien por el carisma de su persona. Las personas que no son favorecidas son afectadas, tanto en el trabajo como en su persona.

Otro factor importante es que, al no existir un control interno, a consecuencia de la falta de comunicación, entre Jefes y empleados de "grado"; se inducen carencias en la organización.

17.- ¿CREES QUE SE LES DEBE DAR CURSOS DE ACTUALIZACION A LOS DE MAYOR GRADO, POR QUE?

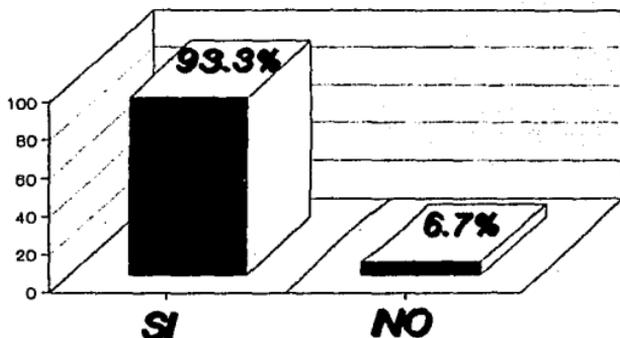


Es necesario implementar cursos de actualización a los empleados de "grado", según respuestas obtenidas del 93.3% de empleados entrevistados, a fin de que:

- Conduzcan al subordinado conforme a los tiempos modernos y comprendan las nuevas normas.
- Deleguen autoridad conforme a la función encomendada.
- Estén debidamente preparados y conduzcan adecuadamente las tareas de los subordinados.
- Amplien sus criterios de mando y conducción de la labor.
- Para que desempeñen mejor sus funciones.

Se considera que a la generalidad de empleados con "grado" les hace falta un curso de Relaciones Humanas, ya que no saben tratar al personal a su mando, la mayoría no cuenta con la preparación necesaria para su función; además de que son personas con antigüedad en la institución, sólo esperan recibir su pensión. El 6.7%, respondió que "NO", considera que quien tiene "grado", cuentan con preparación o saben como tratar a sus "elementos", porcentaje obtenido principalmente de la Repetidora Constituyentes y Equipos, Partes y Refacciones.

18.- ¿LA FALTA DE COMUNICACION ENTRE JEFES, AFECTA AL PERSONAL, POR QUE?

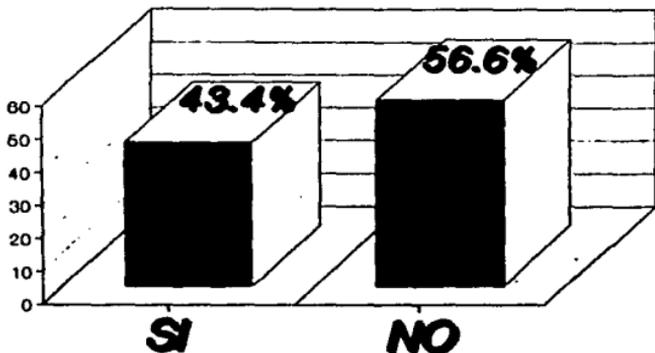


De los 40 entrevistados, representan el 100%, 93.3%, contestaron que SI afecta la falta de comunicación entre Jefes y recae en el personal, al no existir interés común, los jefes no persiguen el mismo objetivo, hay duplicidad de trabajo, existe una mala coordinación, el trabajo no es eficiente.

En la Subdirección de Apoyo, se presenta la problemática antes citada: el Subdirector ordena cumplir una instrucción, el subordinado inmediato la delega y cuando el trabajo ha sido realizado lo rechaza el Subdirector, razón por la cual hay una duplicidad de trabajo.

El 6.7%, contestó que no afecta la falta de comunicación, porque en su área de trabajo no es significativa la problemática.

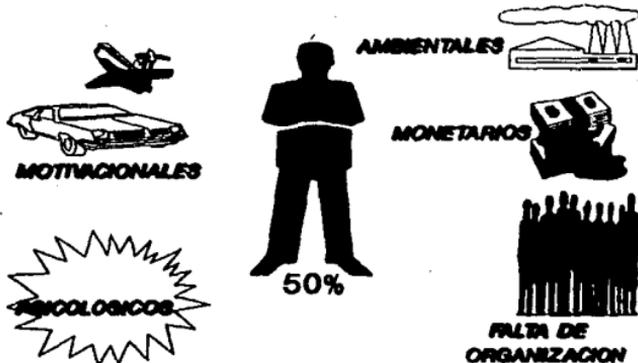
**19.- ¿CONSIDERAS QUE SE TE DA MOTIVACION
PARA EL DESARROLLO DE TU TRABAJO?**



El 56.6% de los 40 entrevistados, considera que no se le motiva en el desarrollo de su trabajo. Razón por la cual los empleados no dan "lo que pudieran dar, si fueran motivadas adecuadamente"; no dándose el desarrollo personal y laboral con armonía. Aunque no se puede negar que a "algunos" empleados, si se les motiva, se les privilegia; quienes se dan cuenta de la carencia (motivación), son quienes no tienen privilegios y estudian. Pero no pueden hacer recomendaciones sobre este aspecto. La problemática existe principalmente en el Departamento de Detección y Criptografía, el subdirector, no cree conveniente motivar al empleado.

Contestó que "SI" existe motivación de parte de sus jefes, el 43.4%.

20.- ¿EN QUE PORCENTAJE INFLUYEN LOS FACTORES MONETARIO, PSICOLOGICOS, AMBIENTALES, MOTIVACIONALES Y LA FALTA DE ORGANIZACION EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ASIGNADOS A ESTA SUBDIRECCION, POR QUE?



La representación gráfica muestra que 50% es el porcentaje de incidencia de los factores que impactan directamente para que no se cumplan al 100% los objetivos asignados a la Subdirección, el ambiente laboral es el predominante, al existir tensión, no se pueden realizar las actividades con esmero y eficacia.

CONCLUSIONES

Despues de haber llevado a cabo esta investigación se --
llegó a las siguientes conclusiones :

1. En está Institución no se dá a conocer el Organigrama al --
personal de nuevo ingreso .
2. No existe Manual de Bienvenida, motivo por el cual no se dá
al personal.
3. Al ingresar a la Institución, no se le define al personal -
las funciones asignadas.
4. No se lleva a cabo una Inducción.
5. El trabajo es reconocido o no, dependiendo del duperior que
se tenga como jefe.
6. El personal considerará necesario que se les asigne trabajos -
especiales.
7. La mayor partes del personal de nivel jerarquico medio no se
encuentra preparado para dicho puesto.
8. El medio ambiente es un factor principal que in-
fluye para el desarrollo de actividades.
9. La Disciplina que existe es estricta, ya que es una Institu-
ción Paramilitarizada.
10. No existen Cursos de Capacitación que vayan de acuerdo a las
necesidades de la Dirección de Comunicaciones.
11. Factores como : Tiempo , Monetario, Equipo de Trabajo en --
cierta forma limitan la eficiencia de objetivos.
12. El trabajo se aprende a traves de los compañeros.

13. Los principales factores que influyen para renunciar al Trabajo son : Medio Ambiente , Motivación y Monetario.
14. La falta de preparación de las personas afecta para que el Ambiente sea tenso.
15. Influye de manera decisiva el tener un grado, debido a que la mayoría de las personas provienen de la Academia de Policía.
16. El Favoritismo es un factor que se presenta y que determina el incumplimiento de Normas y Políticas.
17. Es indispensable la impartición de Cursos de Capacitación al personal que cuenta con grado.
18. Los Canales de Comunicación entre Jefes, no son los adecuados ni se encuentran bien definidos.
19. No hay ningún tipo de motivación hacia el personal, para llevar a cabo un buen desempeño de actividades.
20. Definimos que factores como el hombre siendo uno de los principales y así mismo la Motivación , Medio Ambiente, Monetario , Psicologicos y Falta de Organización influyen en el cumplimiento de objetivos fijados por la Institución.
21. Y como punto principal la Hipotesis Planteada en esta Investigación fue ACEPTADA *.

SUGERENCIAS

1. Actualización del Manual de Organización de la Dirección de Comunicaciones.
2. Definir el objetivo general y específicos de cada una de las Subdirecciones conforme a las funciones que -- realiza.
3. Se estructure un Organigrama de la Subdirección de -- Apoyo de acuerdo a las funciones y necesidades de la _ misma.
4. Establecer y especificar objetivos de cada una de las Oficinas que forman la Subdirección de Apoyo.
5. Evitar la Dualidad de Mando
6. Aplicar cursos de Capacitación que actualicen al personal con grado, que les permita un mejor manejo de _ personal.
7. Especificar funciones al personal, a fin de que no -- exista duplicidad de trabajo.
8. Evitar el favoritismo entre mando superior y subor-- dinado.
9. Definir los Canales de Comunicación que permitan una _ eficiencia entre el nivel superior e inferior.
10. Llevar a cabo Rotación de Personal, a fin de que este contemple una visión global de las actividades que -- se desempeñan en esa Oficina.
11. Buscar la convivencia entre el nivel superior y subor dinados, lo cual permita un medio ambiente de trabajo agradable.

12. **Proporcionar al Personal de Nuevo Ingreso una Inducción a la Subdirección de Apoyo.**
13. **Efectuar Cursos de Capacitación conforme a las necesidades que se vayan presentando en la Subdirección de Apoyo.**
14. **Propiciar la Motivación hacia el Personal.**
15. **Dar oportunidad de ascenso a personas que cuentan con mayor preparación.**

ANEXOS

REGLAMENTO DE LA POLICIA PREVENTIVA

GENERALIDADES

- . El Reglamento es de observancia obligatoria para la --
Policía Preventiva del Distrito Federal y para todos --
aquellos cuerpos que en forma complementaria o transi --
toriamente desempeñen funciones policiales por mandato --
expreso de la Ley ó de los Reglamentos.
- . La Policía Preventiva del Distrito Federal, será --
designada como la "Policía del Distrito Federal".
- . La Policía del Distrito Federal forma parte del Depar --
tamento del Distrito Federal y sus funciones primor --
diales serán las de garantizar y mantener en el terri --
torio del Distrito Federal, la seguridad, el orden --
público y la protección necesaria a la población en --
casos de siniestros ó accidentes y brindar asimismo --
la prestación de servicios relacionados con el auto --
transporte público y particular.
- . El Secretario General de Protección y Vialidad asu --
mirá la jerarquía de Superintendente General de la --
Policía del Distrito Federal y le compete cuidar la --
observancia de las normas legales en materia de protec --
ción y vialidad, conforme a las atribuciones que le --
señalen las disposiciones aplicables.

- . Corresponde a la Policía del Distrito Federal:
 - Prevenir la comisión de delitos e infracciones a los reglamentos gubernativos y de policía.
- . Proteger a las personas en sus propiedades y derechos
- . Vigilar el respeto al orden público y de seguridad de los habitantes.
- . Auxiliar dentro del marco legal, al Ministerio Público y a las autoridades judiciales y administrativas cuando se requiera.
- . Proporcionar a la ciudadanía en caso de siniestros o accidentes.

MANDOS EN LA POLICIA DEL DISTRITO FEDERAL

1. Mando Supremo, que corresponde al Presidente de los E.U.M.
2. Alto mando, que rádica en el Jefe del Departamento - del D.F. y que ejercerá por conducto del Secretario_ General de Protección y Vialidad.
3. Mandos administrativos, que competen a los Directores de cada una de las unidades administrativas de la - Secretaría General de Protección y Vialidad.
4. Mandos operativos que estaran a cargo de los direc-- tores correspondientes, jefes de región y de sector, Comandantes de Agrupamiento, de Grupo y de Unidades especiales y menores.

TECNICAS POLICIALES

Una Técnica es un conjunto de procedimientos que - permite realizar una actividad en forma organizada y -- sistemática.

Las técnicas que debe utilizar el Policía Preven-- tivo para desempeñar su labor son:

DEL PATRULLAJE A TIERRA: Se realiza de la siguiente -- manera:

- 1) Antes de iniciar el Patrullaje establezca tiempo y - recorrido con su compañero.
- 2) Recorra la zona que tiene asignada.
- 3) Observe detenidamente los edificios públicos, tien-- das, bancos, así como a las personas y objetos que - se encuentren dentro de la zona.
- 4) Poner atención en bultos y paquetes extraños así como en autos mal estacionados, mal cerrados, con ocupantes y el motor encendido, etc.
- 5) Verifique el estado en que se encuentran los servicios de luz, agua, teléfonos, semáforos, etc.
- 6) Caminar en sentido contrario al de los vehículos y - por la parte exterior de la acera.

Esta técnica permite realizar una inspección minu-- ciosa de la zona de vigilancia y comprobar la seguridad

física del o los establecimientos.

II. DEL REGISTRO PREVENTIVO Y APREHENSION DEL PRESUNTO DELINCUENTE

Con base en los artículos 16, 12 y 22 de la Constitución Política, esta técnica sólo puede ser aplicada - en casos de Flagrancia o a petición de parte.

Esta técnica se realiza de la siguiente manera:

- a) Observe detenidamente la situación.
- b) Estime los riesgos de la situación, respecto a la - integridad física de las personas implicadas y la - del policía.
- c) Si se considera tener mayores ventajas sobre la persona que va a registrar proceda de la siguiente manera:
 1. Una vez aprehendido el sujeto colóquelo contra la pared y no permita que el detenido conserve el -- equilibrio.
 2. Ordene al aprehendido que mantenga las manos por encima de su cabeza y coloque las palmas sobre la pared, los pies separados y hacia afuera.
 3. Para revisar el lado izquierdo del detenido proceda primero a revisar el lado derecho mantenga el arma con la mano izquierda y el pie derecho junto al - derecho del detenido.

Al revisar las ropas del detenido hágalo oprimiéndolas para que se pueda detectar cuchillos de mango plano, navajas y objetos similares.

" La ventaja de utilizar esta posición es que tiende a fatigar al sujeto y reducir su habilidad para atacar ".

Haga que el aprehendido se incline y cruce los ---pies en caso que el sujeto quiera atacar levante los --pies del detenido con su pie izquierdo.

III. DE LA ELABORACION DE INFORMES POLICIALES

Los informes policiales son documentos de trabajo que el policía tiene la obligación de saber realizar -correctamente.

El Parte informativo es la relación y descripción de los hechos sobresalientes ocurridos durante el ser--vicio.

IV. DE OBSERVACION Y DESCRIPCION DE OBJETOS Y PERSONAS

Esta técnica tiene como finalidad describir los --rasgos físicos de personas u objetos implicados en un _hecho delictivo, para que la información anotada en el parte contribuya a facilitar la labor de las autoridades que toman conocimiento del hecho.

Para describir a una persona inicie siempre de arri

ba, hacia abajo (cabeza a los pies); al redactar la descripción evite agregar información vana u omitir datos importantes.

Una descripción bien elaborada facilitará la labor de las autoridades que toman conocimiento del caso.

Al describir una persona, se deberán de tomar en cuenta los siguientes datos:

PELO: Indicando el color, el aspecto y el corte, el color puede ser: negro, castaño, rubio o cano.

El aspecto puede ser: rizado, liso u ondulado.

El corte puede ser: calvo, corto normal o media melena.

CARA: Las hay: Triangular rectangular, Redonda, invertida.

La frente puede ser: Oblicua, vertical, no oblicua, ligeramente prominente.

CEJAS pueden identificarse su:

- Inclinación horizontales, inclinadas hacia abajo, o hacia arriba, línea recta o arqueada.
- Abundancia: espesas, normales o agudas.
- Por su tamaño: Cortas, medianas o largas
- Por su forma: ligeramente arqueadas, cortas, arqueadas Descendente, largas, sinuosas, anchas.
- Por la implantación: En cepillo, claras, en pincel, - arqueadas, cejijunto, rectilíneas.

OJOS: Los ojos pueden ser:

Por su tamaño: Grandes, normales o pequeños, con la particularidad o no de ser saltones.

Por su color: Negros, castaños, azules, verdes, - etc., presentando particularidades como: Lagrimosos, irritados, bizcos, etc.

NARIZ: Se compone de las siguientes partes:

- a) raiz
- b) Dorso
- c) Lobulo
- d) Base
- e) Juntura
- f) Aleta
- g) Ventana

Por la profundidad de la Raiz puede ser:

- Pequeña
- Muy grande

Por el dorso o perfil de la nariz puede ser:

- Sinuoso
- Concavo
- Aguiluña
- Convexo
- Recta
- Recta sinuosa
- En forma de "S"

- Muy saliente
- Poco saliente

Por la base en:

- Muy baja
- Muy elevada o respingada

ESTATURA: Que puede ser baja, media y alta.

COMPLEXION: Fuerte, normal y delgada

COLOR DE PIEL: Detéctelo observando las mejillas, puede ser: pálida, rubia, pelirroja, morena, - morena oscura.

V. DE LA PRESERVACION EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

Esta técnica es utilizada cuando ocurre un accidente ó un delito, el Policía procede de la siguiente manera:

- 1.- Llegar con rapidez al sitio donde ocurrieron los -- hechos.
- 2.- Proteger el lugar, no mover ni tocar nada.
- 3.- Si existen víctimas y aún se encuentran vivas pida su pareja que solicite ayuda al Escuadrón de Rescate y Emergencias Médicas o la Cruz Roja; solicite también la presencia del Ministerio Público.
- 4.- No permitir que las personas que ahí se encuentran

se retirem, impidales que toquen los objetos.

- 5.- Permanecer en el lugar hasta que llegue el Agente - del Ministerio Público.
- 6.- Retirar a los curiosos
- 7.- Si los hechos ocurren en un lugar cerrado vigile -- las entradas y salidas, si ocurren en un lugar --- abierto establezca una protección de 50 metros tomando como centro el lugar mismo de los hechos.
- 8.- Si hay Cadaveres no moverlos.
- 9.- Espere las instrucciones y el dictamen del Agente del Ministerio Público. El decidirá si las personas que ahí se encuentran se pueden retirar ó no.
10. Al concluir la investigación en el lugar de los hechos colabore en el sellado de puertas y ventanas.

BIBLIOGRAFIA

1. **La motivación y Alta Dirección**
VROOM, VICTOR H.
Edit. Trillas
México, D.F., 1982
2. **La Motivación en una Empresa**
EDGAR EODRIGUEZ CARRILLO
Seminario de Investigación Administrativa
México, 1992.
3. **Manual Básico para el Curso de Formación de Policías**
S.G.P. y V.
México, 1990.
4. **Manual de Deberes Policiales**
S.G.P. y V. (DDF)
México 1990
5. **Manual de Normas y Correctivos Disciplinarios**
S.G.P. y V. (DDF)
México 1991.
6. **Manual de Organización**
S.G.P. y V.
México 1992.
7. **Memoria de Gestión de la S.G.P. y V. Período 1987-1990.**
S.G.P. y V. (DDF)

G L O S A R I O

BARRA DE LUZ (B.L.) Es una base metálica rectangular que tiene montado unos acrilicos con códigos Rojos y Azul - que son reflejados por la luz y a la vez tiene una bocina que es su complemento.

BOCINA: Es la etapa final de un radio que se pueden escuchar sonidos agradables y desagradables (corriente pulsante).

CABEZA DE CONTROL: Es un circuito que puede operar el sistema de radiocomunicación.

CANAL: Se le llama así porque trabaja en frecuencia ya sea transmisor o receptor.

FARO DE CONTROL BUSCADOR (FCB): Es un aparato giratorio electrónico que tiene un foco y que es reflejada la luz por un espejo conico, siendo controlado por un Circuito de Control.

GRUPO DE ESCUADRAS TECNICAS: Se les llama grupos porque se pueden clasificar para diferentes trabajos que se presenten.

MEDIO ALAMBRICO: Es mandar alguna señal por medio de un cable o una corriente eléctrica ya sea alterna, directa o pulsante.

MEDIO INALAMBRICO: Es aquel en que la corriente electromagnética viaja por el espacio siendo enviado por un -- transmisor.

RADIO DIFUSORA: Es un centro donde se trabaja una comunicación y se encarga de transmitirla para ser recibida - por un receptor.

RADIO COMUNICACION: Es la que se encarga de transmitir las ondas electromágnéticas por el espacio.

RED FIJA: Es la que se trabaja por determinado tiempo - y horario.

RED MOVIL: Trabaja en transmisión continua.

RED ZAFIRO: Trabaja en un sistema de transmisión espe-- cial puede ser secreto o alguna operación.

SIRENA PARLANTE (S.P.) : Es un aparato amplificador de Audio y de 3 modulaciones de tonos, que actúa como una sirena y a la vez cuenta con un circuito de control -- para luces.

SISTEMA DE DETECCION: Sirve para detener la información o detectar algo.

SISTEMA CRIPTOGRAFICO: En este sistema se utilizan claves para poder comunicarse y no se deben de usar muchas palabras para que la comunicación sea entendible.

TRANSCEPTOR: Es un aparato que se encarga de transmitir y de recibir una onda electromagnética y se clasifican_ de la siguiente manera:

TRANSCEPTOR BASE: Este aparato es fijo, sobre un mueble por su tamaño y peso no se puede cargar fácilmente.

TRANSCEPTOR PERSONAL: Es el que trae todo elemento, ya que es portatil.

TRANSCEPTOR VEHICULAR: Este equipo es instalado en vehi_ culos.