



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de asuntos internos

JULIO 2023

Gobierno para Todos
Administración 2022 • 2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

PROCEDIMIENTOS

I. Procedimiento para el trámite, investigación y determinación de quejas y denuncias

1. Objetivo

Establecer el procedimiento general que la Unidad de Asuntos Internos deberá observar en la recepción, análisis, seguimiento e investigación de las quejas o denuncias por actos u omisiones del personal de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca.

2. Alcance

Este manual de procedimientos aplica a los servidores públicos que son parte de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca, siendo este personal operativo, administrativo, mandos u otros que dependan de la Dirección.

Las quejas o denuncias pueden ser recibidas por particulares o servidores públicos, así mismo la investigación puede iniciar de oficio.

3. Referencias

El fundamento legal de la organización y funcionamiento de la Unidad de Asuntos Internos, emana principalmente de la Ley de Seguridad del Estado de México, el 20 de septiembre de 2018 se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" el decreto número 328 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y de la Ley antes citada. En estos ordenamientos se crea el Organismo Público Descentralizado denominado Unidad de Asuntos Internos, sectorizado a la Secretaría de Seguridad del Estado de México. Y al mismo tiempo se ordena que



los municipios deberán establecer instancias colegiadas encargadas de supervisar y vigilar a los integrantes de sus instituciones policiales.

El presente procedimiento para el trámite, investigación y determinación de quejas y denuncias se encuentra regulado por el Título noveno, Capítulo primero, artículos 204 al 221 de la Ley de Seguridad del Estado de México, y del Título quinto, Capítulo cuarto, artículos 72 y 73 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, para el periodo 2022 – 2024.

Además de los instrumentos legales antes mencionados el presente procedimiento se fundamenta en las siguientes leyes y reglamentos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2009

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10,14 y 17 de noviembre de 1917.

Ley de Seguridad del Estado de México
Publicada en la Gaceta del Gobierno, el miércoles 19 de octubre de 2011.

Ley Orgánica Municipal
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993.

Ley de responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017

Código Administrativo del Estado de México
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 13 de diciembre de 2001

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de febrero de 1997.

Bando Municipal de Amecameca 2023
Con vigor a partir del 5 de febrero de 2023



4. Responsabilidades

El Titular de la Unidad de Asuntos Internos es el responsable de llevar a cabo el procedimiento para el trámite, investigación y determinación de quejas y denuncias.

En las investigaciones realizadas la Unidad de Asuntos Internos está facultada para requerir información a las diferentes áreas del Ayuntamiento.

Al concluir la investigación el titular de la unidad es responsable de remitir el expediente a la Comisión Municipal de Honor y Justicia o en su caso declarar la inexistencia de responsabilidad administrativa.

5. Definiciones

Denuncia.- Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, actos u omisiones de los servidores públicos que repercuten en la adecuada marcha de la Administración Pública, pero en este supuesto no le significan afectación directa a sus intereses como gobernados. Es el medio a través del cual, el servidor público cumple la obligación de hacer del conocimiento del Órgano de Control competente, actos u omisiones realizados por otro servidor público, contrarios a los principios que rigen la Administración Pública.

Inspección: A la técnica de investigación utilizada por la Unidad para comprobar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los Integrantes de la Dirección.

Personal de la Dirección: A toda persona, que desempeñe un empleo, cargo o comisión, adscrita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

Queja.- Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la Administración Pública y que le significan una afectación directa a sus intereses como gobernado.

Servidor Público: A toda persona adscrita a la Unidad de Asuntos Internos, que desempeñe un cargo, empleo o comisión dentro de la misma.

Supervisión: Al procedimiento de investigación para vigilar las actividades realizadas por los Integrantes de la Dirección.



6. Insumos

Para realizar una queja o denuncia el ciudadano deberá presentar un escrito u comparecer ante la Unidad proporcionando preferentemente al menos los siguientes datos:

- Lugar, fecha y hora en la que se registraron los actos u omisiones de los servidores públicos
- Nombre del responsable, descripción física, del uniforme y cargo o adscripción de ser posible
- Fotos o videos
- Número de identificación de Unidad (Vehículo)
- Informar si se trata de un servidor público municipal

7. Resultados

Derivado de la investigación de queja o denuncia y declaración de la existencia de responsabilidad se deriva una sanción al servidor público que puede ser amonestación, suspensión o remoción.

8. Políticas

- a) Corresponde a la Unidad de Asuntos Internos, conocer e investigar los actos u omisiones del personal de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca, siendo este personal operativo, administrativo, mandos u otros que dependan de la Dirección.
- b) La Unidad de Asuntos Internos, iniciará el procedimiento de investigación correspondiente por queja o denuncia, cuando se cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad.
- c) El procedimiento de investigación por quejas, se iniciará a petición de parte o, de quien esté legitimado para ello, siempre que se aporten datos o evidencias suficientes que hagan presumible la afectación directa o indirecta a los



intereses o derechos del quejoso, la cual deberá ser ratificada invariablemente por el quejoso cuando los hechos sean imprecisos o se requiera información que soporte la presunta irregularidad y la probable responsabilidad.

- d) La Unidad de Asuntos Internos captará reportes ciudadanos vía correo electrónico, internet o redes sociales, así como aquellos que se remitan a través del sistema 066 o por cualquier otro medio que se encuentren relacionados con actos u omisiones del personal de la dirección.
- e) El procedimiento de investigación de denuncia, se iniciará a petición de parte o de oficio, cuando se cuente con datos suficientes para hacer presumible alguna irregularidad y la probable responsabilidad del personal de la dirección, no siendo necesaria la ratificación del denunciante, a menos que se requiera de mayor información sobre los hechos, para el inicio de la investigación.
- f) La Unidad de Asuntos Internos, recibirá quejas y denuncias por comparecencia en contra del personal de la dirección, mismas que serán atendidas por la Unidad.
- g) La Unidad de Asuntos Internos, una vez emitido el acuerdo de inicio, de considerar conducente, citará al quejoso para que ratifique, aclare, amplíe y aporte elementos de prueba sobre los hechos motivo de su queja o denuncia y, procederá a realizar las diligencias que considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
- h) La Unidad de Asuntos Internos, solicitará a las autoridades y áreas correspondientes la información que estime necesaria a efecto de lograr el esclarecimiento de los hechos.
- i) De ser el caso, la Unidad de Asuntos Internos emitirá los citatorios para que comparezcan los elementos involucrados en los hechos, motivo de la queja o denuncia presentada.
- j) En la comparecencia se le hará saber a los elementos de la dirección involucrados en los hechos, la presunta irregularidad que motivó la queja o denuncia, indicándoseles que se trata de una diligencia de investigación.
- k) En la etapa de comparecencia, se permitirá al elemento involucrado, que manifieste libremente todos los aspectos relacionados a los hechos que se investigan.
- l) Una vez concluidas las investigaciones, si de las constancias que integran el expediente de investigación, existen evidencias que acrediten la irregularidad y la probable responsabilidad del personal de la dirección, se procederá a remitir el expediente a la Comisión Municipal de Honor y Justicia
- m) En caso de que durante la tramitación de las quejas o denuncias se determine la improcedencia de las mismas, porque los hechos no constituyan probable



responsabilidad del personal de la dirección, o de las investigaciones se desprenda la inexistencia de la irregularidad que se presume, se emite el acuerdo de archivo correspondiente.

9. Desarrollo

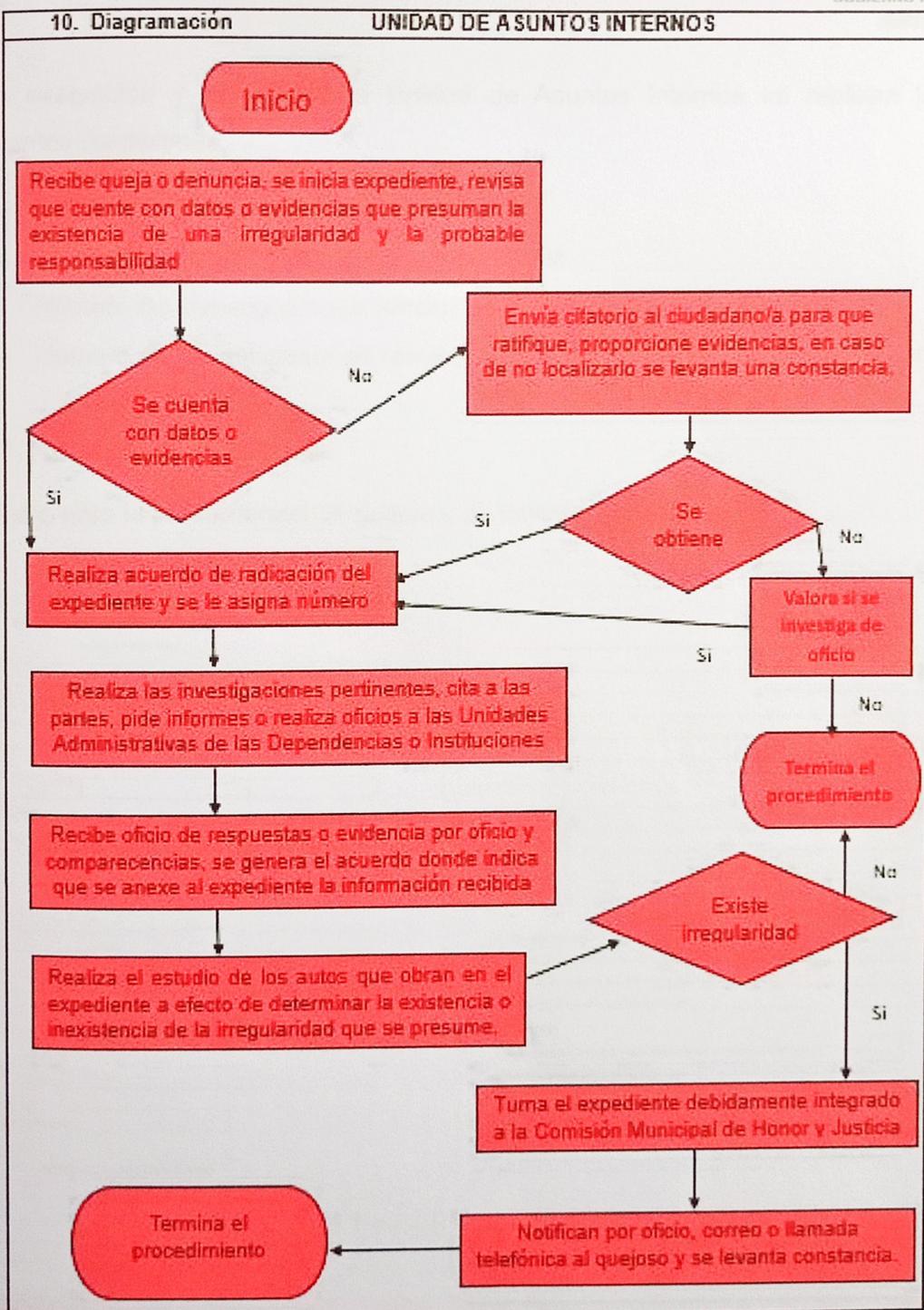
No	Responsable	Actividad
1	Unidad de Asuntos Internos	Recibe queja o denuncia, se inicia expediente, revisa que cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad. • Si se cuenta con datos o evidencias continua en la actividad núm. 4, en caso contrario:
2	Unidad de Asuntos Internos	Envía citatorio al ciudadano/a para que ratifique, proporcione evidencias, en caso de no localizarlo se levanta una constancia. • Si se obtiene evidencia, continua en la actividad núm. 4, en caso contrario:
3	Unidad de Asuntos Internos	Valora si se investiga de oficio. • Si no se investiga de oficio termina el procedimiento, en caso contrario:
4	Unidad de Asuntos Internos	Realiza acuerdo de radicación del expediente y se le asigna número.
5	Unidad de Asuntos Internos	Realiza las investigaciones pertinentes, cita a las partes, pide informes o realiza oficios a las Unidades Administrativas de las Dependencias o Instituciones privadas.
6	Unidad de Asuntos Internos	Recibe oficio de respuestas o evidencia por oficio y comparecencias, se genera el acuerdo donde indica que se anexe al expediente la información recibida.
7	Unidad de Asuntos Internos	Realiza el estudio de los autos que obran en el expediente a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la irregularidad que se presume y realiza la determinación del expediente. • Si existe irregularidad continua en la actividad núm. 8, en caso contrario termina el procedimiento.
8	Unidad de Asuntos Internos	Turna el expediente debidamente integrado a la Comisión Municipal de Honor y Justicia.
9	Unidad de Asuntos Internos	Notifican por oficio, correo o llamada telefónica al quejoso y



Asuntos
Internos

se levanta constancia. Termina el procedimiento.







10. Medición



Para evaluación y control de la Unidad de Asuntos Internos se realizan las siguientes mediciones.

- Número de quejas o denuncias recibidas
- Número de quejas o denuncias procedentes
- Número de investigaciones concluidas
- Número de investigaciones remitidas a la Comisión Municipal de Honor y Justicia

11. Formatos e instructivos

Formato para la presentación de quejas y denuncias

Ayuntamiento de Amecameca Estado de México 2022 - 2024

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

"AVISO DE PRIVACIDAD"

El presente aviso de Privacidad de Información, es emitido en virtud de las disposiciones de la Comisión de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Gobierno Municipal de Amecameca, Coahuila de Zaragoza, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 17 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como de la Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Protección de Datos Personales y del Procedimiento Administrativo, con el objeto de informar a los ciudadanos de los usos que se darán a sus datos personales en el presente proceso de evaluación y control de la Unidad de Asuntos Internos, así como de los derechos que tienen en materia de acceso a la información pública y de protección de datos personales.

Consentir y autorizar que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente aviso de privacidad.

No consentir y guardar el secreto y sigilo correspondiente, en caso de no hacerlo me sujeto a lo establecido por los ordenamientos administrativos aplicables.

Fecha	Nombre	Apellido
-------	--------	----------

I. Tipo de Asunto (Marque con una (X))

Formato de: Queja () Felicitación () Recomendación () Otro ()

II. Datos del ciudadano (a)

Nombre completo: _____

Educación: _____

Calle: _____

Calle que corre: _____ y calle: _____ Número: _____

Ciudad o delegación: _____ C.P. _____

Municipio: _____

Entidad federativa: _____

Teléfono de contacto: _____

Celular electrónico: _____

III. Hechos que desea denunciar

¿Dónde ocurrieron los hechos? _____

¿Fecha cuando ocurrieron los hechos? _____

¿Hora aproximada en la que ocurrieron los hechos? _____

NARRACION DE LOS HECHOS

Ayuntamiento de Amecameca Estado de México 2022 - 2024

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Datos del o los servidores públicos

¿Sabe que unidad fue? _____

¿Sabe el o los nombres de los servidores públicos? _____

¿Cuántos servidores públicos estuvieron involucrados? _____

¿Reconoce a los servidores públicos? _____

IV. Pruebas

¿Tiene pruebas de los hechos denunciados? (Marque con una X) SI NO

¿Qué tipo de prueba o evidencia es? _____

Atendió su queja: _____

"RESPECTUOSAMENTE"

NOMBRE Y FIRMA DEL DENUNCIANTE



II. Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos

1. Objetivo

Verificar que la función policial se realice de acuerdo con la legislación vigente, intervenir en los dispositivos y operativos implementados por la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca, a efecto de verificar la actuación policial emitiendo las recomendaciones conducentes o en su caso iniciar los procedimientos a los que haya lugar.

2. Alcance

Este manual de procedimientos aplica a los servidores públicos que son parte de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca, siendo este personal operativo, administrativo, mandos u otros que dependan de la Dirección.

Si en la supervisión de la función policial se observan irregularidades, omisiones o actos que puedan constituir faltas administrativas la Unidad puede emitir las recomendaciones conducentes o en su caso iniciar los procedimientos a los que haya lugar.

3. Referencias

El fundamento legal de la organización y funcionamiento de la Unidad de Asuntos Internos, emana principalmente de la Ley de Seguridad del Estado de México, el 20 de septiembre de 2018 se publicó en el Periódico Oficial "Gaceta de Gobierno" el decreto número 328 por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y de la Ley antes citada. En estos ordenamientos se crea el Organismo Público Descentralizado denominado Unidad de Asuntos Internos, sectorizado a la Secretaría de Seguridad del Estado de México. Y al mismo tiempo se ordena que



los municipios deberán establecer instancias colegiadas encargadas de supervisar y vigilar a los integrantes de sus instituciones policiales.

El presente procedimiento para supervisar de la función policial se encuentra regulado por el Título noveno, Capítulo primero, artículos 204 al 221 de la Ley de Seguridad del Estado de México, y del Título quinto, Capítulo cuarto, artículos 72 y 73 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, para el periodo 2022 – 2024.

Además de los instrumentos legales antes mencionados el presente procedimiento se fundamenta en las siguientes leyes y reglamentos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Constitución publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2009

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 10, 14 y 17 de noviembre de 1917.

Ley de Seguridad del Estado de México

Publicada en la Gaceta del Gobierno, el miércoles 19 de octubre de 2011.

Ley Orgánica Municipal

Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 2 de marzo de 1993.

Ley de responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 30 de mayo de 2017



Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 13 de diciembre de 2001



Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 07 de febrero de 1997.

Bando Municipal de Amecameca 2023

Con vigor a partir del 5 de febrero de 2023

Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, para el periodo 2022 – 2024. Actualizado y publicado en gaceta municipal de Amecameca en 2023

4. Responsabilidades

El Titular de la Unidad de Asuntos Internos es el responsable de llevar a cabo el procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.

En las investigaciones realizadas la Unidad de Asuntos Internos está facultada para requerir información a las diferentes áreas del Ayuntamiento.

Al concluir la supervisión el titular de la unidad, si se observan irregularidades, omisiones o actos que puedan constituir faltas administrativas la Unidad puede emitir las recomendaciones conducentes o en su caso iniciar los procedimientos a los que haya lugar y remitir el expediente a la Comisión Municipal de Honor y Justicia.



5. Definiciones

Denuncia. - Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, actos u omisiones de los servidores públicos que repercuten en la adecuada marcha de la Administración Pública, pero en este supuesto no le significan afectación directa a sus intereses como gobernados. Es el medio a través del cual, el servidor público cumple la obligación de hacer del conocimiento del Órgano de Control competente, actos u omisiones realizados por otro servidor público, contrarios a los principios que rigen la Administración Pública.

Inspección: A la técnica de investigación utilizada por la Unidad para comprobar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los Integrantes de la Dirección.

Operativo: estrategias organizativas para prevenir y combatir las distintas formas de delincuencia, implica la organización de recursos técnicos y humanos en un complejo despliegue.

Personal de la Dirección: A toda persona, que desempeñe un empleo, cargo o comisión, adscrita a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

Queja. - Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la Administración Pública y que le significan una afectación directa a sus intereses como gobernado.

Servidor Público: A toda persona adscrita a la Unidad de Asuntos Internos, que desempeñe un cargo, empleo o comisión dentro de la misma.

Supervisión: Al procedimiento de investigación para vigilar las actividades realizadas por los Integrantes de la Dirección.

Unidad: A la Unidad de Asuntos Internos.



6. Insumos

Para realizar el procedimiento de supervisión de la función policial, dispositivos y operativos la Unidad de Asuntos Internos se apoyará de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, para contar con el traslado y la información necesaria propia del procedimiento a realizar.

7. Resultados

Derivado de la supervisión el titular de la unidad, si se observa irregularidades, omisiones o actos que puedan constituir faltas administrativas la Unidad puede emitir las recomendaciones conducentes o en su caso iniciar los procedimientos a los que haya lugar y remitir el expediente a la Comisión Municipal de Honor y Justicia, lo que podría derivar una sanción al servidor público que puede ser amonestación, suspensión o remoción.

8. Políticas

- a) La Unidad de Asuntos Internos supervisará las actividades propias de la función policial, verificando se realice de acuerdo con los protocolos correspondientes.
- b) Supervisa los dispositivos y/u operativos implementados por la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca de acuerdo a los procedimientos y planeaciones establecidas.
- c) Supervisa la función policial, dispositivos y/u operativos en coordinación con la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca.
- d) Toma nota de cada uno de los sucesos que se presenten durante el desarrollo de la supervisión, a fin de que al término, genere el reporte de incidencias correspondiente si las hubiera.
- e) Supervisa que, en todo acto de la función policial, así como en los dispositivos y operativos, se respeten los derechos de la ciudadanía, y de los participantes.



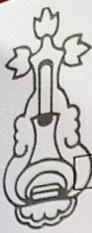
Durante la supervisión, escuchará inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orientará al peticionario respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias y los

canalizará a sus oficinas para que en formal diligencia queden asentados los hechos, dando inicio al procedimiento correspondiente.

- g) Emite recomendaciones genéricas o específicas dirigidas al personal operativo para subsanar las deficiencias detectadas y perfeccionar su actuación.

9. Desarrollo

No	Responsable	Actividad
1	Unidad de Asuntos Internos	Recibe Información sobre servicios asignados, dispositivos y operativos, realiza la planeación del lugar y hora para efectuar la supervisión. En su caso proyecta recorridos de supervisión de la función policial.
2	Unidad de Asuntos Internos	Asiste a la supervisión de la función policial, dispositivos y/u operativos implementados.
3	Unidad de Asuntos Internos	Verifica que en todo acto de la función policial, así como en los dispositivos y operativos, se respeten los derechos de la ciudadanía, así como de los participantes. <ul style="list-style-type: none"> • Si no existe irregularidades, continúa en actividad núm. 6. • En caso contrario:
4	Unidad de Asuntos Internos	Asesora al ciudadano/a, supervisa si existen incidencias y realiza reporte de las asesorías ciudadanas o incidencias que se hayan generado durante el operativo. <ul style="list-style-type: none"> • Si se resuelve la incidencia continúa en la actividad núm. 6. • En caso contrario:
5	Unidad de Asuntos Internos	Escucha inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orientará al peticionario respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias y los canalizará a sus oficinas, a fin que en formal diligencia queden asentados los hechos, dando inicio al procedimiento correspondiente.
6	Unidad de Asuntos Internos	Realiza el reporte donde informa cualquier incidencia dentro de la supervisión. En su caso, emite recomendaciones genéricas o específicas dirigidas al personal de la dirección para subsanar las deficiencias detectadas y perfeccionar su actuación, o en su caso

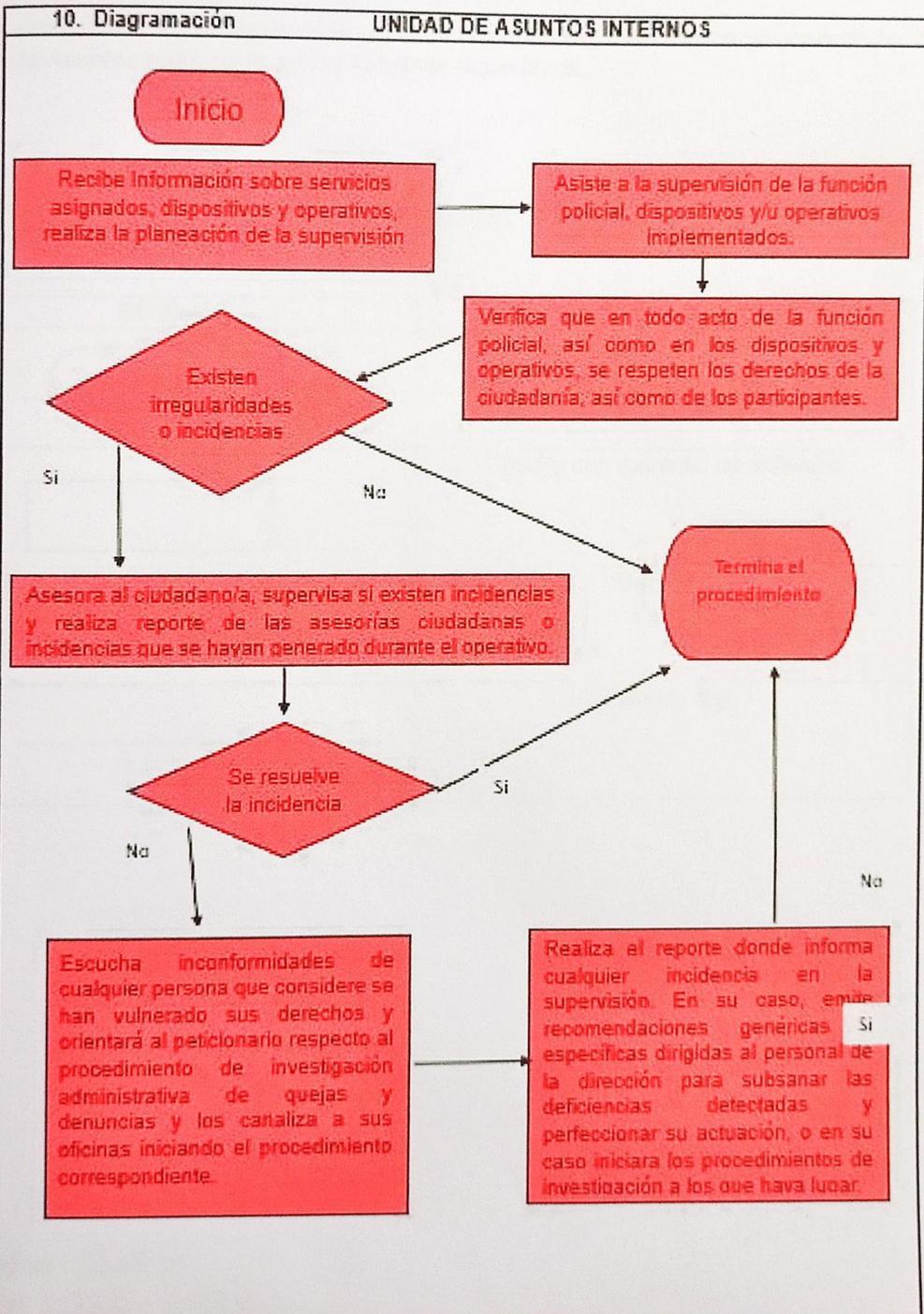


iniciara los procedimientos de investigación a los que haya lugar.

10

10. Diagramación

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS



Para la evaluación y control de la Unidad de Asuntos Internos se realizan las siguientes



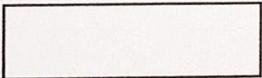
antes mediciones.

- Número de supervisiones realizadas
- Número de quejas o denuncias presentadas durante las supervisiones
- Número de recomendaciones emitidas

11. Formatos e instructivos

Para el procedimiento de supervisión de la función policial, dispositivos y/u operativos la Unidad de Asuntos Internos no utiliza formatos específicos.

SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Inicio y termino del procedimiento
	Cuadro con extracto de actividad
	Decisión
	Línea de flujo



REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (Junio de 2022): elaboración del manual.

Segunda edición (Junio de 2023): actualización del manual.

DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder titular de la Unidad de Asuntos Internos

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Presidencia
- Secretaría del Ayuntamiento
- Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal



VALIDACIÓN

DRA. IVETTE TOPETE GARCIA

PRESIDENTA MUNICIPAL COSNTITUCIONAL

LIC. MA. GUADALUPE RICARDA AGUILAR RODRIGUEZ

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

LIC. CUAUHEMOC RAMOSPLIEGO SANCHEZ

TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

