

JULIO 2025



MANUAL DE *Procedimientos*

AMECAMECA 2025 • 2027

UNIDAD DE ASUNTOS
INTERNOS





Ayuntamiento del Municipio de Amecameca 2025-2027

Unidad de Asuntos Internos

Av. Cuauhtémoc s/n, Amecameca, Estado de México, C.P. 56900

Julio de 2025

Impreso y hecho en Amecameca, Estado de México

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente de la Fuente.





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

ÍNDICE

Procedimientos	4
PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE, INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	4
Objetivo	4
Referencias	4
Definiciones	5
Insumos	6
Resultados	6
Políticas	7
Desarrollo	9
Diagramación	10
Formatos e Instructivos	11
Simbología	12
PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LA FUNCIÓN POLICIAL, DISPOSITIVOS Y OPERATIVOS	13
Objetivo	13
Referencias	13
Definiciones	14
Insumos	15
Resultados	15
Políticas	16
Desarrollo	17
Diagramación	18
Formatos e Instructivos	19
Simbología	20
Registro de ediciones	21
Validación	22





Procedimientos

PROCEDIMIENTO 1: TRÁMITE, INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

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.

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 secretaria 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:

LEYES FEDERALES

- 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.





LEYES ESTATALES

- 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 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.

LEYES MUNICIPALES

- Ley Orgánica Municipal. Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993.
- Bando Municipal de Amecameca 2025. Con vigor a partir del 5 de febrero de 2025.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, para el periodo 2025 – 2027. Actualizado y publicado en gaceta municipal de Amecameca en 2025.

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 les 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 les 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.

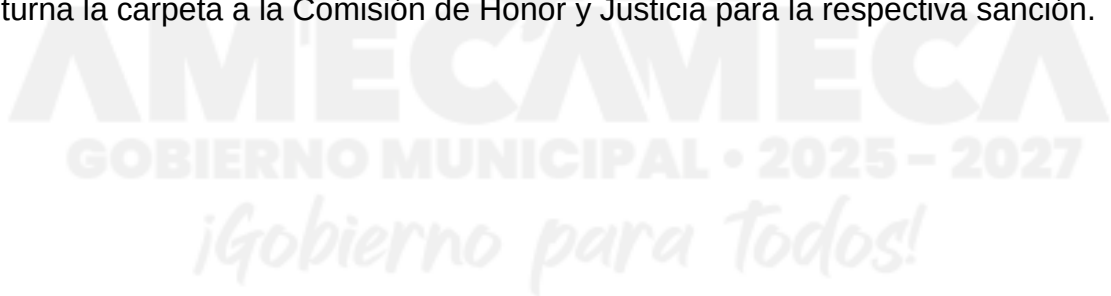
Insumos

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

Resultados

Determinación de una posible falta administrativa cometida por personal adscrito a la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Amecameca, y de existir se turna la carpeta a la Comisión de Honor y Justicia para la respectiva sanción.





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 mayor 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 emitirá el acuerdo de archivo correspondiente.





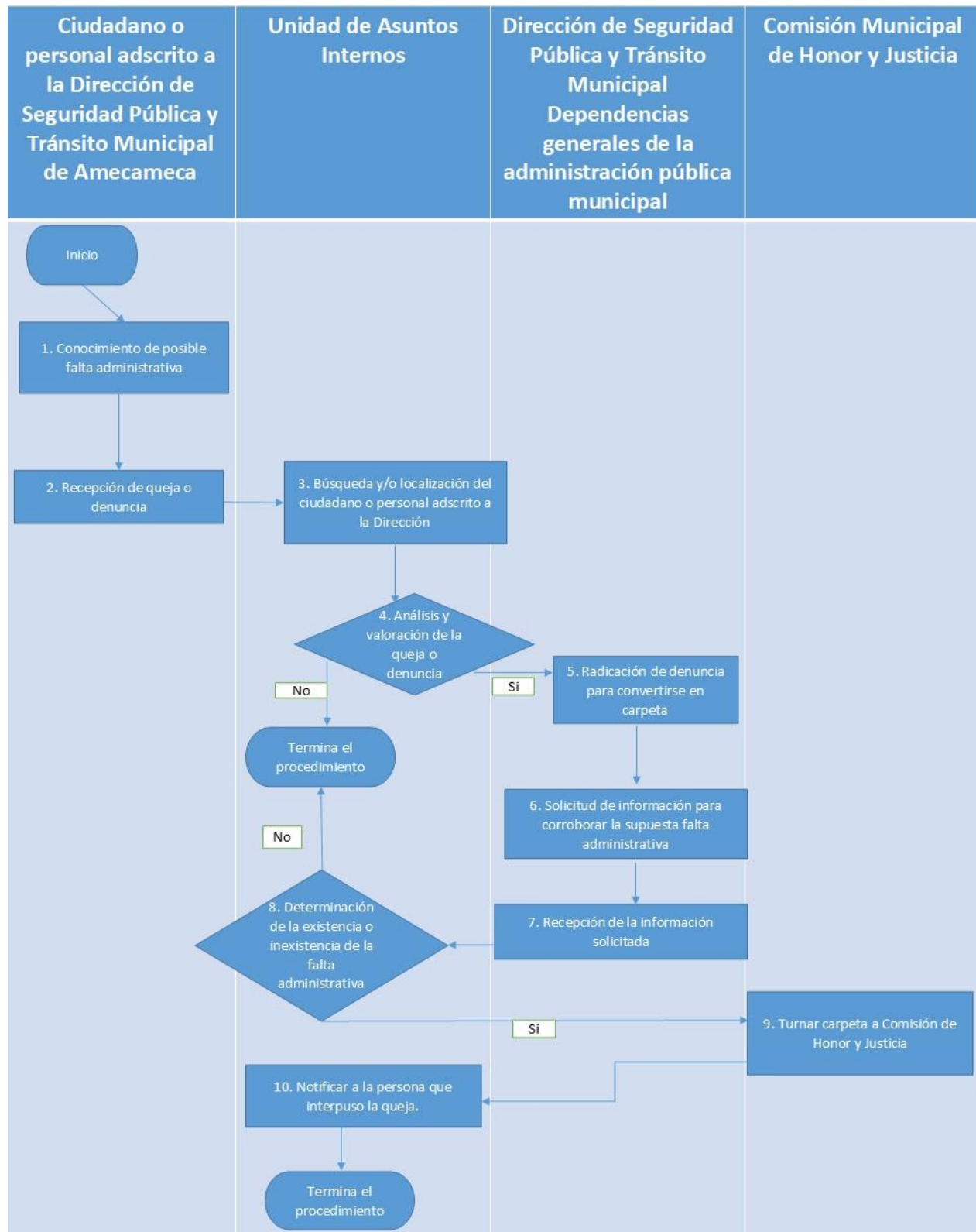
Desarrollo

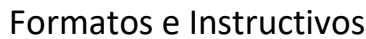
Nombre de la actividad: Procedimiento para el trámite, investigación y determinación de quejas y denuncias			
Unidad administrativa: Unidad de Asuntos Internos		Área responsable: Unidad de Asuntos Internos.	
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Ciudadano o personal de la Dirección	Conocimiento de posible falta administrativa	Ciudadano o personal adscrito a la Dirección da conocimiento a la Unidad de Asuntos Internos sobre una presunta falta administrativa
2	Unidad de Asuntos Internos	Recepción de queja o denuncia	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. 5, en caso contrario:
3	Unidad de Asuntos Internos	Búsqueda y/o localización del ciudadano o personal adscrito a la Dirección	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. 5, en caso contrario:
4	Unidad de Asuntos Internos	Análisis y valoración de la queja o denuncia	Valora si se investiga de oficio. Si no se investiga de oficio termina el procedimiento, en caso contrario:
5	Unidad de Asuntos Internos	Radicación de denuncia para convertirse en carpeta	Realiza acuerdo de radicación del expediente y se le asigna número.
6	Unidad de Asuntos Internos	Solicitud de información para corroborar la supuesta falta administrativa	Realiza las investigaciones pertinentes, cita a las partes, pide informes o realiza oficios a las Unidades Administrativas de las Dependencias o Instituciones privadas.
7	Unidad de Asuntos Internos	Recepción de la información solicitada	Recibe oficio de respuestas o evidencia por oficio y comparecencias, se genera el acuerdo donde indica que se anexe al expediente la información recibida
8	Unidad de Asuntos Internos	Determinación de la existencia o inexistencia de la falta administrativa cometida por el personal adscrito	Realiza el estudio de los autos que obran en el expediente a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la falta administrativa que se presume y realiza la determinación del expediente. ☐ Si existe la falta administrativa continua en la actividad núm. 9, en caso contrario termina el procedimiento.
9	Unidad de Asuntos Internos	Turnar carpeta a Comisión de Honor y Justicia	Turna el expediente debidamente integrado a la Comisión Municipal de Honor y Justicia.
10	Unidad de Asuntos Internos	Notificar a la persona que interpuso la queja.	Notifican por oficio, correo o llamada telefónica al quejoso y se levanta la constancia. Termina el procedimiento en la Unidad de Asuntos Internos





Diagramación





Para el procedimiento de supervisión de la función policial, dispositivos y/u operativos la Unidad de Asuntos Internos **NO UTILIZA FORMATOS ESPECÍFICOS**. Salvo que usuario acuda directamente a la oficina y este solicite un formato de denuncia o queja o la toma de su declaración.



Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.





PROCEDIMIENTO 2: SUPERVISIÓN DE LA FUNCIÓN POLICIAL, DISPOSITIVOS Y OPERATIVOS

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.

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 secretaria 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 2025 – 2027.

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

LEYES FEDERALES

- 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.

LEYES ESTATALES





- 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 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.

LEYES MUNICIPALES

- Ley Orgánica Municipal. Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 2 de marzo de 1993.
- Bando Municipal de Amecameca 2025. Con vigor a partir del 5 de febrero de 2025.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal, para el periodo 2025 – 2027. Actualizado y publicado en gaceta municipal de Amecameca en 2025.

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 les 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 les 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.

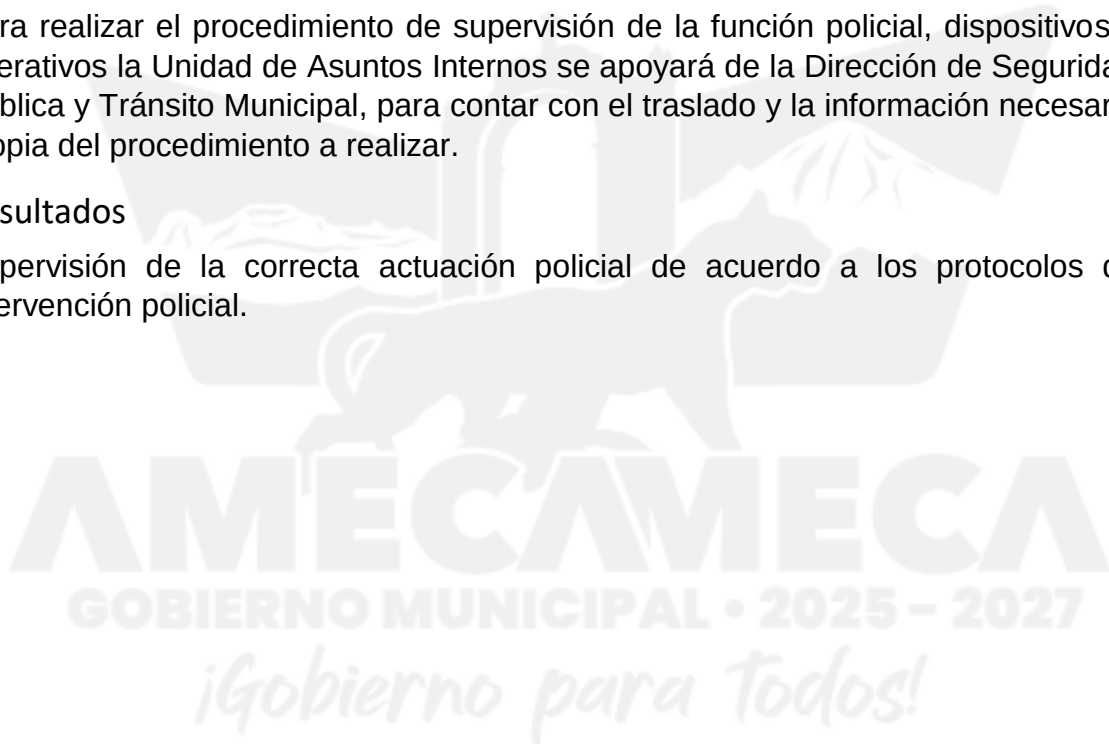
Unidad: A la Unidad de Asuntos Internos.

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.

Resultados

Supervisión de la correcta actuación policial de acuerdo a los protocolos de intervención policial.





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.
- f) 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.

AMECAMECA
GOBIERNO MUNICIPAL • 2025 - 2027
¡Gobierno para Todos!





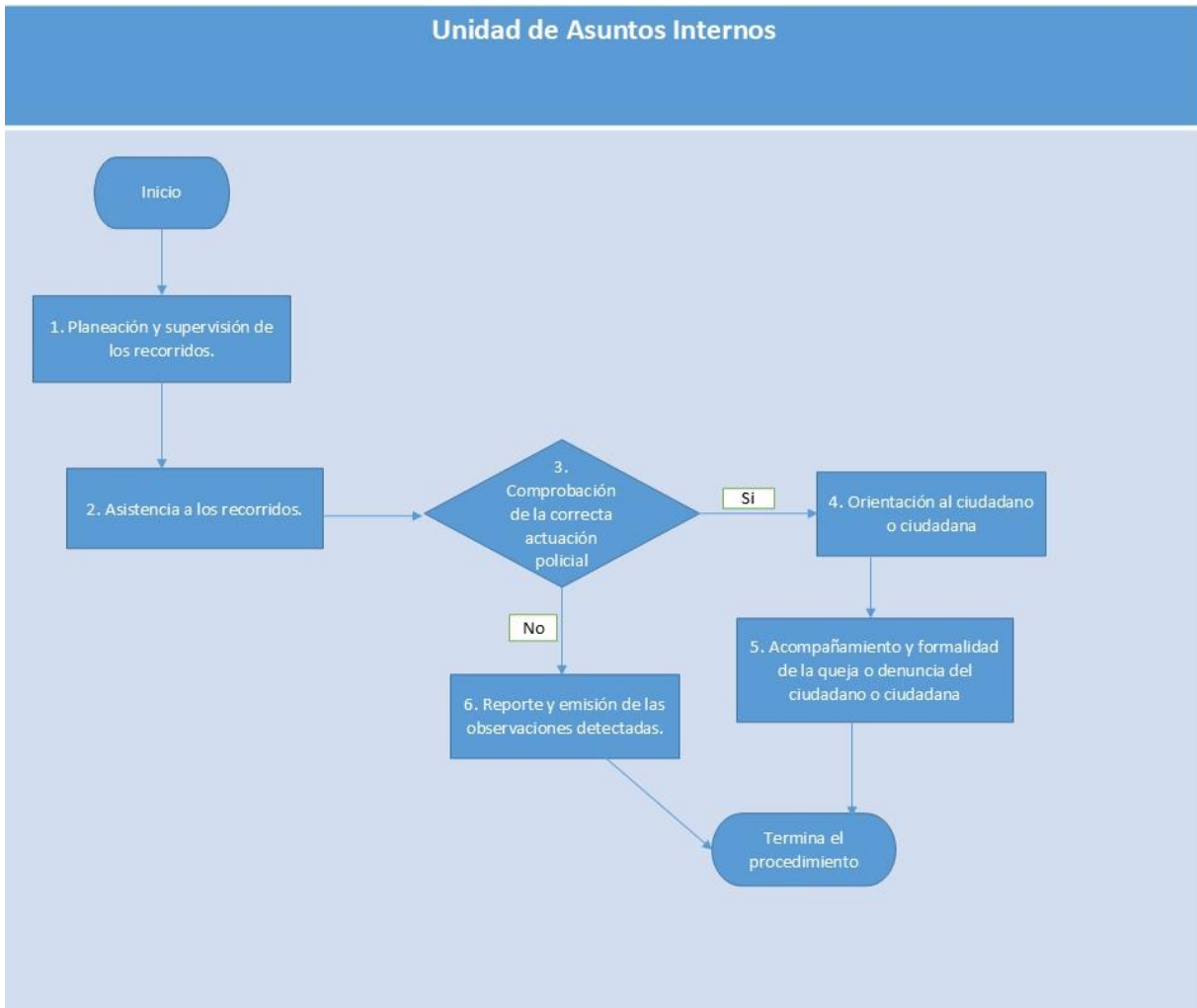
Desarrollo

Nombre de la actividad: Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos			
Unidad administrativa: Unidad de Asuntos Internos		Área responsable: Unidad de Asuntos Internos.	
Descripción de actividad			
No. de paso	Responsable	Nombre de la Actividad	Desarrollo de la actividad
1	Unidad de Asuntos Internos	Planeación y supervisión de los recorridos.	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	Asistencia a los recorridos.	Asiste a la supervisión de la función policial, dispositivos y/u operativos implementados.
3	Unidad de Asuntos Internos	Comprobación de la correcta actuación policial	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. • Si no existe irregularidades, continúa en actividad núm. 6. En caso contrario:
4	Unidad de Asuntos Internos	Orientación al ciudadano o ciudadana	Asesora al ciudadano/a, supervisa si existen incidencias y realiza reporte de las asesorías ciudadanas o incidencias que se hayan generado durante el operativo. • Si se resuelve la incidencia continúa en la actividad núm. 6. En caso contrario:
5	Unidad de Asuntos Internos	Acompañamiento y formalidad de la queja o denuncia del ciudadano o ciudadana	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	Reporte y emisión de las observaciones detectadas.	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.





Diagramación





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. Esto en razón de que la conducta de una posible falta administrativa nunca es la misma y nunca se investiga de la misma manera.**





Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso		Actividad. Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión. Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SÍ" – "NO"		Documento. Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.
	Multidocumento. Refiere a un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente que agrupa distintos documentos.		Inspección/ firma. Empleado para aquellas acciones que requieren supervisión (como una firma o "visto bueno")
	Base de datos/ aplicación. Empleado para representar la grabación de datos.		Línea de flujo. Proporciona una indicación sobre el sentido de flujo del proceso.





Registro de ediciones

Primera edición

Julio de 2025

Elaboración del Manual de
Procedimientos





Validación

Dra. Ivette Topete García
Presidenta Municipal Constitucional de Amecameca

Mtro. Luis Alberto Galicia Guzmán
Secretario del Ayuntamiento

Lic. Cuauhtémoc Ramospliego Sánchez
Titular de la Unidad de Asuntos Internos

