



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Asuntos Internos

Cuernavaca, Mor., a 28 de Noviembre de 2013



CONTENIDO:

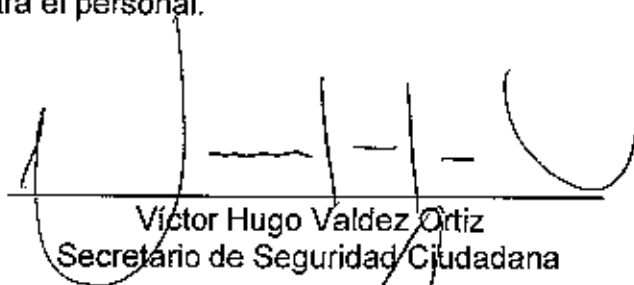
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
01.SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO	16
XI. DIRECTORIO	20
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	21
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	22



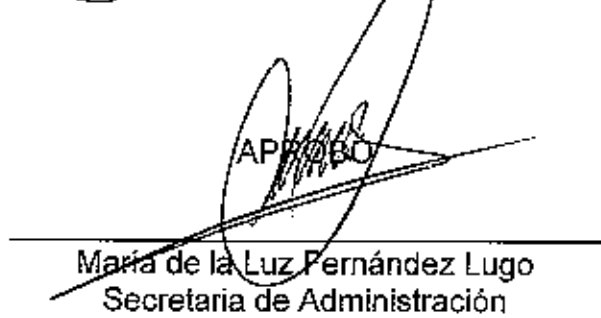
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; publicado el 26 de diciembre de 2012 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Asuntos Internos, el cual contiene información referente a su estructura, funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

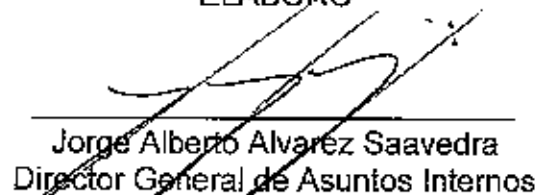


Víctor Hugo Valdez Ortiz
Secretario de Seguridad Ciudadana

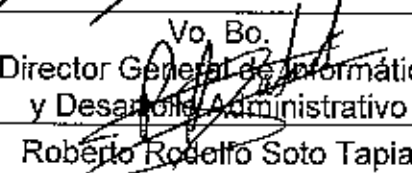


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

ELABORÓ



Jorge Alberto Álvarez Saavedra
Director General de Asuntos Internos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de páginas
28/Nov./13	 Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	22

II. INTRODUCCIÓN

La situación actual que prevalece en la Dirección General de Asuntos Internos es, en cuanto a su plantilla de personal bastante buena, ya que se cuenta con personal calificado para la realización de la atención y seguimiento de las denuncias ciudadanas ya sean de habitantes o visitantes al Municipio, en cuanto a su atención de manera amable y con la asesoría necesaria para generar en ellos certeza jurídica de que los actos denunciados serán investigados y si lo ameritan sancionados conforme el marco jurídico, en cuanto las indagatorias de toda queja por actos irregulares en contra de los elementos de esta institución, el personal se encarga de que se realicen en forma pronta, honesta y justa, dando a los elementos de esta Institución, la certeza de que las investigaciones son realizadas mediante procesos equilibrados, completos y por tanto, serán descubiertas las quejas o informaciones falsas sobre actos irregulares.

Los problemas con los que nos hemos enfrentado son la escases de recursos materiales como lo son papelería, equipo de cómputo, vehículos para realizar supervisiones y trámites propios del área.

Mediante las supervisiones se establece contacto con la ciudadanía afectada y se le invita a presentar formalmente su queja, se le asesora y se le invita a presentar pruebas fehacientes para comprobar su dicho; se le informa el proceso que se realiza a partir de la presentación de sus quejas.

Frecuentemente la ciudadanía evitaba presentar sus quejas y/o denuncias debido a que muchas veces les implica una inversión de tiempo, pero principalmente porque creían que no se daba seguimiento y en caso necesario sanción; actualmente esta manera de pensar se está modificando y el resultado es una mayor confianza en las autoridades responsables de su seguridad física y patrimonial.

Por lo que la Dirección General de Asuntos Internos puede garantizar a los ciudadanos que presenten, ante la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, quejas por actos irregulares de los elementos de esta institución; el derecho a una justa, eficiente e imparcial aplicación de la Ley, mediante la detección, investigación exhaustiva y opinión adecuada de la queja, así mismo puede, asegurar al interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, mediante la Dirección de Investigación, que las indagatorias de toda queja por actos irregulares en contra de los elementos de esta institución, se realicen en forma pronta, honesta y justa.



III. OBJETIVO

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos versión 2013 correspondiente a la Dirección General de Asuntos Internos tiene por objeto supervisar, estandarizar y mejorar los mecanismos de seguimiento de las quejas y/o denuncias presentadas ante la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, así como supervisar, estandarizar y mejorar los mecanismos de investigación realizados por la Dirección de Investigación, ambas pertenecientes a esta Dirección General de Asuntos Internos, asegurando acciones proactivas y condicionantes de tipo preventivo, contribuyendo a recuperar la imagen y la confianza de la sociedad en la institución.

El paradigma de la labor policial en materia de seguridad pública, es sin duda un binomio entre Estado y sociedad, teniendo como propósito detectar y controlar el origen y el motivo de las conductas atípicas del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
4. Código Penal para el Estado de Morelos.
5. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.
6. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
7. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
8. Ley Estatal de Planeación.
9. Ley Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
10. Ley que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
11. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
12. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos.
13. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
14. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
15. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
16. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
17. Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para el Municipio de Cuernavaca.
18. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
19. Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca.
20. Reglamento de Tránsito y Transportes para el Estado de Morelos.
21. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
22. Plan de Municipal de Desarrollo 2013-2015.
23. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
24. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Asuntos Internos.
25. Programa Operativo Anual 2013. (P.O.A.)
26. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia de carácter general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Evitar abuso de autoridad, fuerza pública, prepotencia por parte de los elementos operativos en activo sobre la ciudadanía y de la ciudad para con los mismos, reduciendo los índices de actos de corrupción en las instituciones Policiales y en todas las unidades y agrupamientos que prevea la Administración Municipal de Cuernavaca.

Que el ciudadano reciba una atención de calidad y calidez por parte del personal que le atiende en el momento en que presenta su queja o denuncia en contra de la conducta irregular de alguno de los elementos operativos en activo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana; generando así una imagen y trato que otorgue certidumbre y jurídica.

Realizar las indagaciones y actos jurídicos correspondientes que requieran investigación derivados de las quejas y denuncias ciudadanas por faltas a los principios de actuación policial, que se presenten en contra del personal operativo en activo perteneciente a la Secretaría de Seguridad Ciudadana dentro del término concedido por la Ley; reduciendo los tiempos en los procedimientos para eficientar las labores administrativas por el personal asignado a la dirección y garantizando en todo momento el estricto respeto a las garantías individuales y derechos humanos tanto para el quejoso y/o denunciante como para el inculpaado.

VISIÓN

Generar en los ciudadanos certidumbre y confianza en que la conducta de los elementos operativos en activo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, se apege a la Ley del Sistema de Seguridad Pública y demás aplicables en la materia y con ello el servicio que presta el Ayuntamiento para la protección física y patrimonial de los habitantes y visitantes de la ciudad de Cuernavaca.

Reducir los índices de actos de corrupción en las instituciones Policiales y en todas las unidades y agrupamientos que prevea la Administración Municipal de Cuernavaca; generando confianza, certidumbre y legalidad en el desarrollo operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, el Ayuntamiento y las instituciones de seguridad pública inmersas.

VALORES

Honradez
Compromiso
Responsabilidad
Disciplina
Justicia
Honestidad

Solidaridad
Amabilidad
Respeto
Paciencia
Voluntad
Lealtad
Tolerancia

Disponibilidad
Puntualidad
Generosidad
Calidez
Ética
Trabajo en Equipo



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor

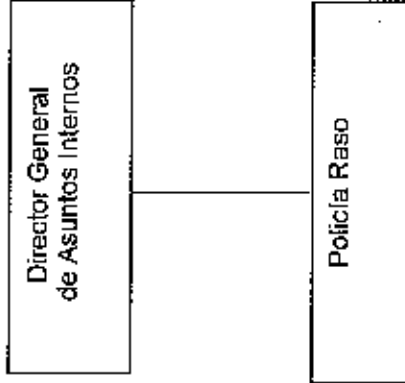
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-SA-DGIyDA-03 Y IT-SA-DGIyDA-02

Clave: DT-SSC-DGAI-IV-IV

Revisión: 0

Página 8 de 22

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

JORGE ALBERTO ÁLVAREZ SARVEDRA
DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS INTERNOS

AUTORIZÓ

VICTOR HUGO VALDEZ ORTIZ
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
28 de Noviembre de 2013



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02013	Director General de Asuntos Internos	Jorge Alberto Alvarez Saavedra	1	
S07005	Policía Raso (Auxiliar Administrativo)	Luz María Rodríguez Roa	1	2
	TOTAL			2

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director General de Asuntos Internos

JEFE INMEDIATO

Secretario de Seguridad Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Auxiliar Administrativo)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir las quejas o denuncias ciudadanas relacionadas con la actuación ilegal de los elementos policiales de la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- II. Desarrollar las normas de procedimiento e investigación que determine el Secretario de Seguridad Ciudadana;
- III. Supervisar, previa autorización del titular de esta Secretaría, la conducta de los elementos operativos, sin violentar sus derechos humanos y sus garantías fundamentales;
- IV. Investigar las quejas o denuncias que se formulen en contra del personal operativo de esta Secretaría, atendiendo a las hipótesis previstas en la Ley del Sistema de Seguridad Pública vigente en el Estado de Morelos en sus diversas fracciones;
- V. Poner a disposición de la autoridad competente, con el apoyo del área jurídica, al servidor público, cuando se le sorprenda en la comisión de delitos flagrantes;
- VI. Enviar al archivo las quejas que se inicien cuando el quejoso no acredite su interés legítimo, pretensión o muestre falta de interés;
- VII. Realizar todas y cada una de las actuaciones del expediente administrativo de manera continua y cronológica, sin dejar espacio alguno entre estas, asentando fecha y hora y con dos testigos de asistencia;
- VIII. Enviar el resultado de la investigación al Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría, emitiendo el proyecto de sanción que corresponda; al efecto la Dirección General de Asuntos Internos gozará de amplias facultades para examinar los expedientes u hojas de servicio de los sujetos a procedimientos y de practicar todas las diligencias permitidas para allegarse de los datos necesarios para emitir su propuesta al Consejo de Honor y Justicia;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Director General de Asuntos Internos

Secretario de Seguridad Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Auxiliar Administrativo)

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Dar seguimiento puntual al cumplimiento de las sanciones que imponga el Consejo de Honor y Justicia a los integrantes de esta corporación policiaca y en su caso, dar vista al titular de la Contraloría Municipal para los efectos legales correspondientes; una vez que quede firme la resolución que emita el Consejo de Honor y Justicia, se coordinará con las Unidades Administrativas que correspondan para general la inscripción de la sanción en el Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- X. Realizar recorridos en las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y sus unidades administrativas, con el objeto de detectar o reportar al personal que incurra en faltas al servicio, previa autorización del titular de la Secretaría, quien para tal efecto podrá prestar personal operativo o administrativo según sea el caso;
- XI. Informar periódicamente al Secretario de las actividades que realice la Dirección a su cargo, y
- XII. Las demás que le encomiende el Secretario o le otorguen otros ordenamientos aplicables.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director General de Asuntos Internos

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho debidamente
Titulado.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Manejo de Personal
- Procedimiento Administrativo
- Nociones de la Carrera Policial

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años Mínimo

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
De campo
Realizando recorridos
Bajo presión
Riesgo de Trabajo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Liderazgo
Toma de Decisiones
Capacidad de Análisis
Trabajo en Equipo
Motivación Laboral
Puntualidad
Manejo de conflictos
Prudencia

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Auxiliar Administrativo)

JEFE INMEDIATO

Director General de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la agenda del Director;
- II. Recibir y tramitar la correspondencia;
- III. Llevar un control en los libros de registros de oficios, correspondencia y expedientes;
- IV. Mantener actualizado y depurado el archivo de la Dirección General de Asuntos Internos;
- V. Elaborar los informes mensuales, o bien los que solicite el Director; para las diferentes áreas de la Secretaría;
- VI. Coordinarse con los auxiliares jurídicos, para que informen los avances de los expedientes, con el fin de realizar los informes correspondientes;
- VII. Auxiliar al Director General de Asuntos Internos en su desempeño como Secretario Técnico del Consejo de Honor y Justicia, elaborando convocatorias, actas y minutas;
- VIII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su Jefe Inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Auxiliar Administrativo)

ESCOLARIDAD

Bachillerato y/o carrera secretarial.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería Office
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Capacidad de Análisis
Trabajo en Equipo
Puntualidad
Imparcialidad
Sensibilidad
Honorabilidad
Prudencia
Discreción
Lealtad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-físico



IX. POLÍTICAS

Políticas Internas

1. No fumar dentro de la oficina.
2. Ser puntual en la hora de entrada a la oficina; así como tener disponibilidad de tiempo por necesidad del servicio.
3. Conducirse con discreción, lealtad y honestidad en los asuntos que tenga conocimiento.
4. Atender en forma inmediata a toda persona que acuda a las Direcciones de Área pertenecientes a la Dirección General de Asuntos Internos a exponer alguna problemática.
5. Conducirse con amabilidad, respeto, propiedad hacia sus superiores, subordinados y compañeros.
6. Acatar las instrucciones en forma inmediata.
7. Mantener los expedientes actualizados y en su caso, turnarlos para su archivo.
8. Omitir comentar los asuntos atendidos oficiales o personales cuando haya personas ajenas a la oficina.
9. Evitar emitir juicios y opiniones, sobre asuntos que se encuentren bajo su conocimiento antes de concluir la investigación o procedimiento.
10. Notificar al jefe inmediato, cualquier conducta relacionada con su desempeño laboral.
11. Prohibido sustraer los expedientes, sin previo aviso del jefe inmediato.
12. Informar al jefe inmediato, cuando tengan que salir de las oficinas que ocupa la Secretaría.
13. Informar toda acción o trámite ocurrido en la oficina, al Jefe Inmediato.

Políticas Externas

1. Para presentar Queja y/o Denuncias deberá hacerse dentro de un horario de 08:00 a 21:00 horas.
2. Deberá traer consigo alguna identificación oficial (IFE, Pasaporte).



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO

1.- Propósito:

Brindar a la ciudadanía seguridad de que el personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana será supervisado en su actuar previniendo conductas irregulares; en caso de presentarse este tipo de conductas, la ciudadanía estará asesorada para presentar sus quejas o denuncias en contra de un elemento policial adscrito a esta dependencia por haber infringido o el incumplimiento a los principios de actuación de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, se atenderá de manera inmediata y eficaz.

2.- Alcance:

Este procedimiento de supervisión será aplicable a todo el personal operativo de la Secretaría Seguridad Ciudadana que incurra en responsabilidad por acción u omisión que la Ley castigue con sanciones y procedimientos de responsabilidad.

3.- Referencia:

Para poder iniciar algún procedimiento se deben apegar a los lineamientos del marco jurídico, como por ejemplo la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos; Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca, Morelos y Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, así como también en el Manual de Organización, Políticas y Procedimientos.

4.- Responsabilidad:

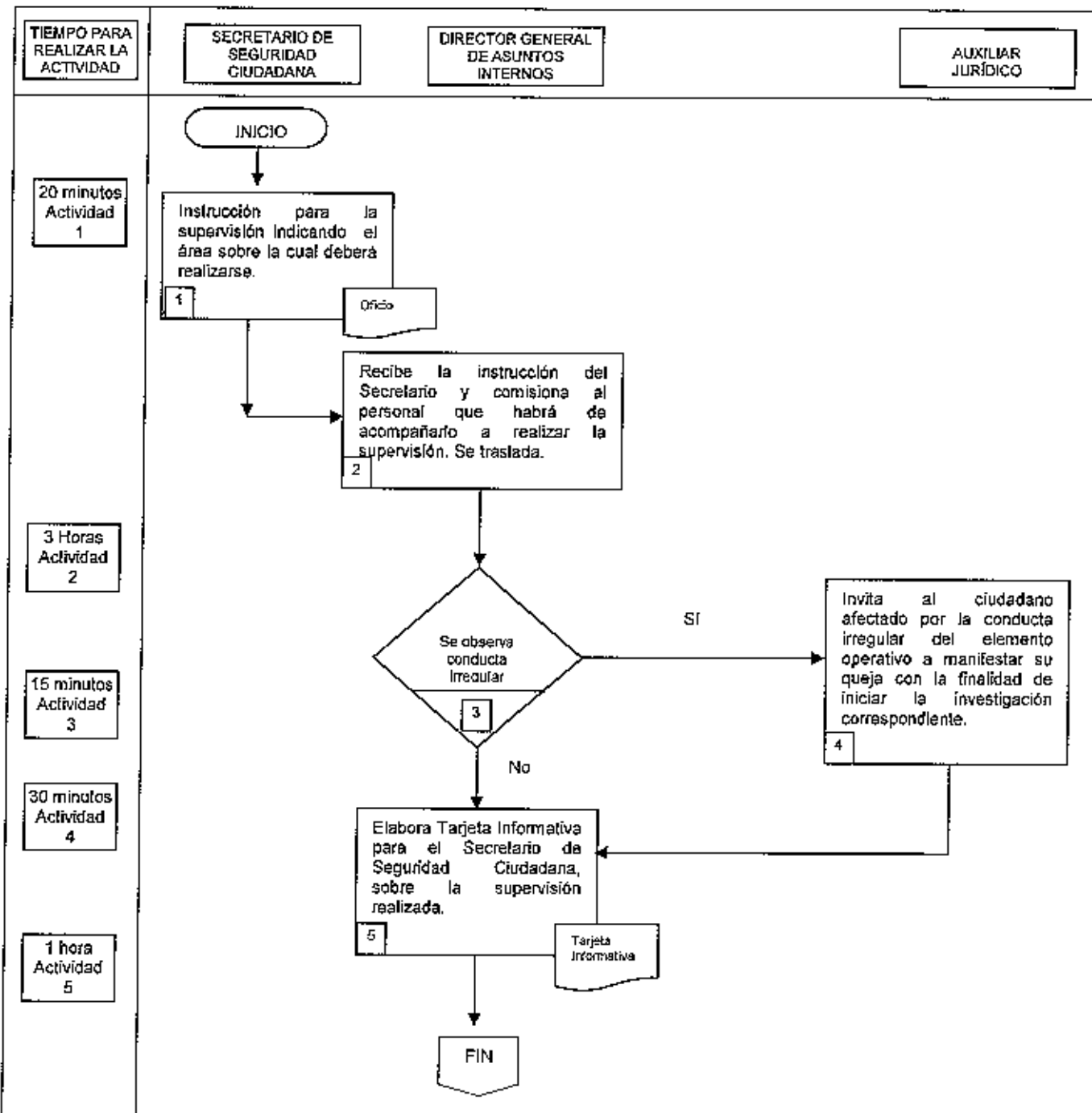
Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Asuntos Internos, la elaboración, revisión y ejecución de este procedimiento.

5.- Definiciones:

QUEJA: Manifestar su inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o la Corporación, por actos relacionados con el cumplimiento de su misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos. Se pueden presentar en forma verbal o escrita.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO
DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Secretario de Seguridad Ciudadana (SSC)	Instruye al Director General de Asuntos Internos para que realice la supervisión en determinada área del municipio.	Oficio
2	Director General de Asuntos Internos (DGAI)	Recibe la instrucción y designa personal que le acompañará a realizar la supervisión. Se traslada al área indicada.	Oficio
3	(DGAI)	Se observa conducta irregular por parte del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana? Sí. Pasar a actividad 4 No. Pasar a actividad 5	
4	Auxiliar Jurídico (AJ)	Invita al ciudadano afectado por la conducta del oficial a presentar su queja con las formalidades requeridas, en la Dirección de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos, con la finalidad de iniciar la investigación y en su caso el procedimiento administrativo correspondiente. Si el ciudadano presenta su denuncia, se inicia el procedimiento de atención a las quejas ciudadanas de la Dirección correspondiente.	
5	(DGAI)	Elabora la Tarjeta Informativa correspondiente a la supervisión, dirigida al Secretario de Seguridad Ciudadana.	Tarjeta Informativa



**PROCEDIMIENTO DE
SUPERVISIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO
REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio de instrucción del Secretario de Seguridad Ciudadana	Director General de Asuntos Internos	3 Años
2	Tarjeta Informativa de las novedades de supervisión	Director General de Asuntos Internos	3 Años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



XI. DIRECTORIO

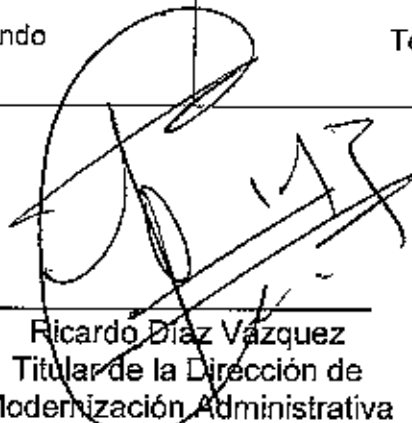
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Director General de Asuntos Internos Jorge Alberto Alvarez Saavedra	101 10 50	Av. Heroico Colegio Militar No. 109 Col. Buena Vista
Administrativo Especializado Karina Valdez Flores	101 10 50	Av. Heroico Colegio Militar No. 109 Col. Buena Vista





XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
21 de Mayo de 2013	28 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
Jorge Alberto Alvarez Saavedra	Director General de Asuntos Internos
Karina Valdez Flores	Administrativo Especializado
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Emigdio González Galindo	Técnico Informático


 Ricardo Díaz Vázquez
 Titular de la Dirección de Modernización Administrativa


 Emigdio González Galindo
 Técnico Informático
 Asesor Designado de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo


 Karina Valdez Flores
 Administrativo Especializado
 Responsable de la Organización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos



XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: Dirección General de Asuntos Internos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo. Bo. de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración de Manual Versión 2013	28/Nov./13	Director General de Asuntos internos Jorge Alberto Alvarez Saavedra	Roberto Rodolfo Soto Tapia 