

Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Cuernavaca, Mor., a 31 de Diciembre de 2014

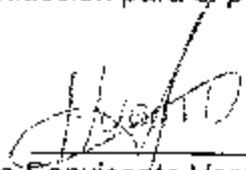
CONTENIDO:

| | 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 | 34 |
| X. PROCEDIMIENTOS | 35 |
| 01. PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS Y/O DENUNCIAS | 35 |
| 02. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DE PERSONAL OPERATIVO | 48 |
| XI. DIRECTORIO | 55 |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN | 56 |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | 57 |

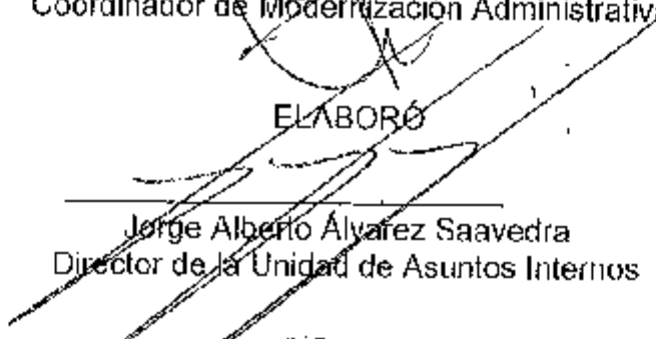
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.


 Hugo Sanvicente Varela
 Secretario de Seguridad Ciudadana


 Ricardo Diaz Vázquez
 Coordinador de Modernización Administrativa


 Jorge Alberto Álvarez Saavedra
 Director de la Unidad de Asuntos Internos

| | | | |
|-----------------------|---|---------------|----------------|
| Fecha de Autorización | V. B. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
| 31/Dic./14 | Marcela Torres Bello | 2014 | 57 |

II. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos en sus Artículos 114 y 114 "bis" Fracción VIII, establece que los municipios tienen personalidad jurídica propia y los Ayuntamientos tendrán a su cargo la seguridad pública, el Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; establece que a los titulares de las Dependencias de la Administración Pública Municipal les corresponde diseñar y mantener actualizados los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos.

Los Manuales de Organización, Políticas y Procedimientos, contienen en forma clara y ordenada lo referente a:

Introducción, Objetivo, Marco Jurídico, Misión, Visión y Valores, Organigrama, Estructura Orgánica, Descripción y Perfil de Puestos, Políticas, Procedimientos y Hoja de Actualización.

Por tal motivo y en cumplimiento al ordenamiento referido, se crea el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos que tiene por objeto supervisar, estandarizar y mejorar los mecanismos de seguimiento de las quejas y/o denuncias presentadas ante la unidad de asuntos internos así como supervisar, estandarizar y mejorar los mecanismos de investigación, 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 alópicas del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

III. OBJETIVO

Contar con la estandarización de los procedimientos en la supervisión del desempeño del comportamiento del personal operativo en activo perteneciente a la Secretaría de Seguridad Ciudadana, propiciando un mayor apego al marco jurídico de las Leyes y Reglamentos que lo rigen, propiciando una mayor confianza en la ciudadanía, sea habitante o visitante del Municipio de Cuernavaca.

Garantizar a los ciudadanos que presenten, ante la Unidad de Asuntos Internos, 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, implementando la sanción correspondiente de acuerdo al marco jurídico que rige este sector del servicio público.

Asegurar al interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, mediante la Unidad de Asuntos Internos, 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;

Dar 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.

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 del Estado de Morelos.
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. Condiciones de Trabajo para los Trabajadores del Ayuntamiento de Cuernavaca.
17. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
18. Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para el Municipio de Cuernavaca.
19. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
20. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
21. Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca.
22. Reglamento de Tránsito y Transportos para el Estado de Morelos.
23. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
24. Plan de Desarrollo Municipal 2013-2015.
25. Manual de Organización / Políticas y Procedimientos de la Dirección General de Asuntos Internos.
26. Programa Operativo Anual 2014. (P.O.A.)
27. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia 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 presentan 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 Unidad de Asuntos Internos y garantizando en todo momento el irrestricto 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 apegue 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.

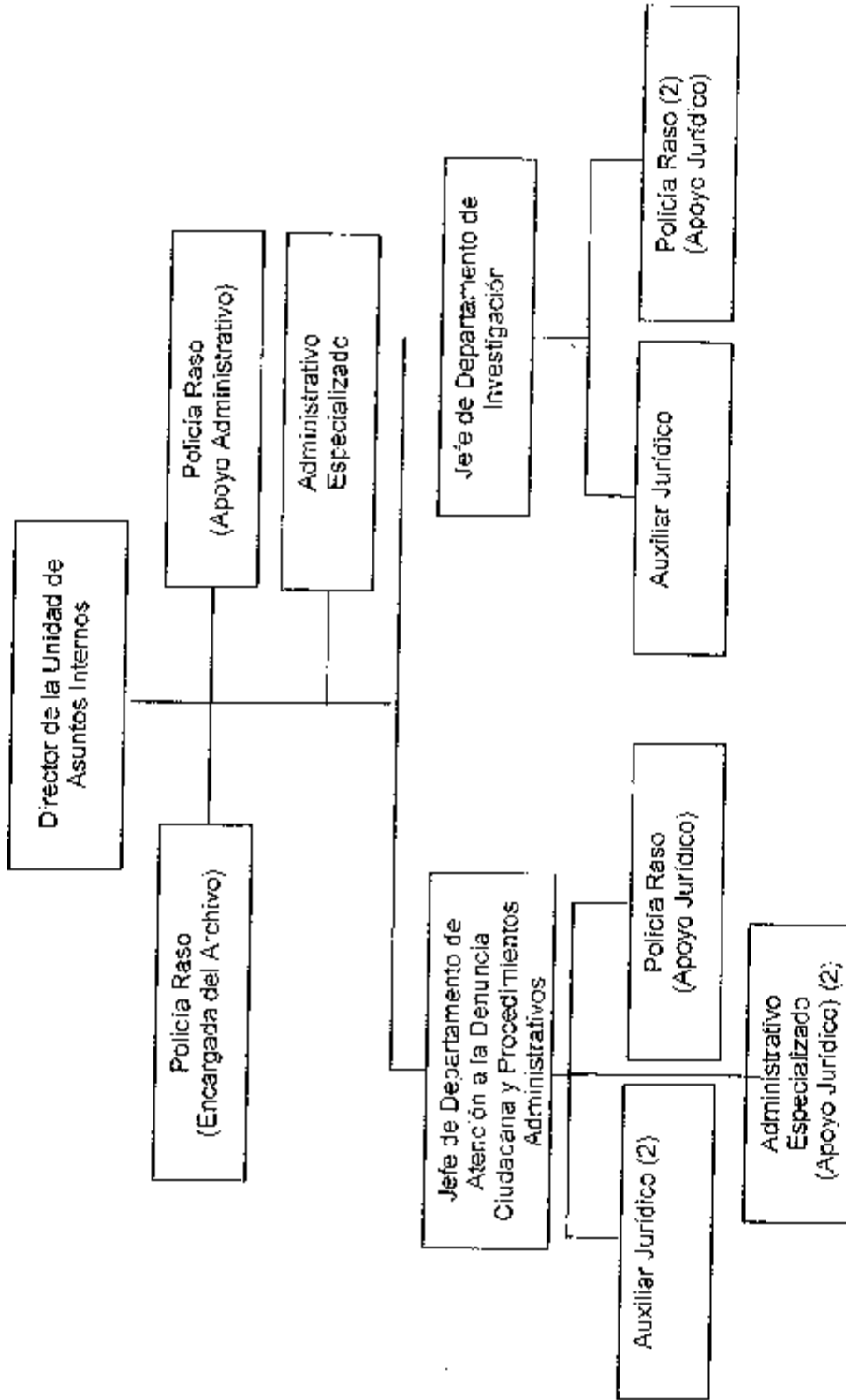
VALORES

Honradez
Compromiso
Responsabilidad
Disciplina
Justicia
Honestidad

Solidaridad
Amabilidad
Respeto
Paciencia
Voluntad
Lealtad
Tolerancia

Disponibilidad
Puntualidad
Generosidad
Calidez
Ética
Trabajo en Equipo

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

AUTORIZÓ

JORGE ALBERTO ALVAREZ SAAVEDRA
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

HUGO SANVICENTE VARELA
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
31 de Diciembre de 2014

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

| Puesto | Nombre | Subtotal | Total |
|--|--|----------|-----------|
| Director de la Unidad de Asuntos Internos | Jorge Alberto Álvarez Saavedra | 1 | |
| Policía Raso | Luz María Rodríguez Roa (Apoyo Administrativo) | 1 | |
| Policía Raso | Martha Osorio Estrada (Encargada de Archivo) | 1 | |
| Administrativo Especializado | Santana Pantaleón Ramírez | 1 | 4 |
| Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos | Christian Díaz Torres | 1 | |
| Auxiliar Jurídico | Wendy Gabriela Vivanco Bautista | 1 | |
| Auxiliar Jurídico | Blanca Lilia Mora Hurtado | 1 | |
| Policía Raso | Manuel Martínez (Apoyo Jurídico) | 1 | |
| Administrativo Especializado | Hilda Adriana Leyva Dorantes (Apoyo Jurídico) | 1 | |
| Administrativo Especializado | Tomas Díaz Saigado (Apoyo Jurídico) | 1 | 6 |
| Jefe de Departamento de Investigación | Javier Martínez Gutiérrez | 1 | |
| Auxiliar Jurídico | Minerva Valdez Guerrero | 1 | |
| Policía Raso | Helssy Cristina Cadena Domínguez (Apoyo Jurídico) | 1 | |
| Policía Raso | Javier Encarnación Ramírez (Apoyo Jurídico) | 1 | 4 |
| | TOTAL | | 14 |

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

JEFE INMEDIATO

Secretario de Seguridad Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Encargada del Archivo)
Policia Raso (Apoyo Administrativo)
Administrativo Especializado
Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos
Jefe de Departamento de Investigación

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. Solicitar el auxilio de oficiales de policías, con 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 Unidad 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;

VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

JEFE INMEDIATO

Secretario de Seguridad Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Encargada del Archivo)
Policía Raso (Secretaria)
Administrativo Especializado
Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos
Jefe de Departamento de Investigación

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Dar seguimiento puntual al cumplimiento de las sanciones que imponga el en Consejo de Honor y Justicia a los integrantes de esta corporación policiaca y 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 Unidad de Asuntos Internos a su cargo, y
- XII. Las demás que le concedan u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jerárquicos.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de la Unidad 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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Apoyo Administrativo)

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la agenda del Director de la Unidad de Asuntos Internos;
- II. Recibir y tramitar correspondencia;
- III. Llevar un control en los libros de registro de oficios, correspondencia y expedientes para inicio de investigación;
- IV. Mantener actualizado y depurado el archivo de la Unidad de Asuntos Internos;
- V. Elaborar los informes mensuales o bien los que solicite el Director de la Unidad de Asuntos Internos, para las diferentes áreas de la Secretaria;
- 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 de la Unidad de Asuntos Internos en su desempeño como Secretario Técnico del Consejo de Honor y Justicia, elaborando las convocatorias para las sesiones;
- VIII. Apoyar en la elaboración del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos;
- IX. Apoyar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Unidad de Asuntos Internos;
- X. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Apoyo Administrativo)

ESCOLARIDAD

Mínimo Secundaria o carrera técnica policial

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
Honorabilidad
Prudencia
Discreción
Lealtad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Encargada del Archivo General y/o secretaria)

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Mantener actualizado y depurado el archivo general de la Unidad de Asuntos Internos;
- II. Dar seguimiento a las faltas cometidas por cada elemento operativo para la elaboración de la fichas de antecedentes;
- III. Concentrar los expedientes o documentos concluidos, para remitirlos al archivo general;
- IV. Controlar el archivo de antecedentes y sanciones del personal operativo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana;
- V. Apoyar a los auxiliares jurídicos para la atención de quejas ciudadanas;
- VI. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policia Raso (Encargada del Archivo General y/o secretaria)

ESCOLARIDAD

Mínimo Secundaria o carrera técnica policial

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
Honorabilidad
Prudencia
Discreción
Lealtad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Controlar la estadística e información generada en la Unidad de Asuntos Internos;
- II. Controlar el Archivo General de la Unidad de Asuntos Internos;
- III. Apoyar en la supervisión a los elementos operativos en activo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- IV. Realizar la funciones de notificador dentro del Municipio de Cuernavaca;
- V. Apoyar a los auxiliares jurídicos para la atención de quejas ciudadanas;
- VI. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado

ESCOLARIDAD

Nivel Medio Superior

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería oficcpe
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año mínimo

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
De campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Capacidad de Análisis
Trabajo en Equipo
Motivación Laboral
Puntualidad
Prudencia

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Jurídico (2)
Administrativo Especializado (Apoyo Jurídico) (2)
Policía Raso (Apoyo Jurídico)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Guardar la debida secrecía y discreción de los procesos administrativos que al acto se lleven en esta área;
- II. Brindar la atención a los ciudadanos que interpongan alguna queja o denuncia en contra de los elementos policiales activos de la Secretaria;
- III. Recibir y dar trámite a quejas que, por escrito, presenten los ciudadanos en contra de elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana;
- IV. Elaborar un informe mensual sobre el estado que guarda cada uno de los procedimientos administrativos en trámite;
- V. Practicar todos las actuaciones y diligencias necesarias dentro del ámbito de su competencia, para integrar adecuadamente los procedimientos administrativos;
- VI. Llevar a cabo las notificaciones necesarias para el cumplimiento en el desahogo del proceso administrativo, siempre y cuando el domicilio se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario hacerlo mediante listas de estrados de la Jefatura de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos;
- VII. Apoyar a los auxiliares jurídicos en la elaboración y emisión del proyecto de resolución y sanción para exponer al Consejo de Honor y Justicia, de los procedimientos administrativos por causas graves en contra de los elementos policiales de la corporación;
- VIII. Realizar la preparación de la exposición del proyecto de resolución a presentar ante el Consejo de Honor y Justicia y asistir a las sesiones del mismo, previa orden del Superior Jerárquico, y
- IX. Las demás que le concedan u ordenen, las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le signen sus Superiores Jerárquicos.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho, Pasante en derecho y/o preparatoria

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
Manejo de conflictos
Prudencia

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media-Alta

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Jurídico (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Atención a la Denuncia
Ciudadana y Procedimientos
Administrativos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presenta a interponer quejas o denuncias en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad ciudadana;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana dentro y fuera de servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación que impone la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- III. Notificar en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento; siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca, en caso contrario a través de las listas de estrados de la Unidad de Asuntos Internos;
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- V. Integrar los expedientes de investigación y procedimiento;
- VI. Elaborar los oficios y citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Titular según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las comparecencias como testigo de asistencia;
- VIII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación o el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Proponer al Director de la Unidad de Asuntos Internos las acciones para dar atención inmediata a las quejas y denuncias;
- X. Rendir el informe diario de las actividades realizadas en su jornada de labores;
- XI. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular del área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Jurídico (2)

ESCOLARIDAD

Licenciatura en derecho, Pasante en Derecho, Carrera Trunca

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

De oficina
De campo
Supervisión

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Apoyo Jurídico)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presenta a interponer quejas o denuncias en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad ciudadana;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana dentro y fuera de servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación que impone la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- III. Notificar en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento; siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca, en caso contrario a través de las listas de estrados de la Unidad de Asuntos Internos;
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- V. Integrar los expedientes de investigación y procedimiento;
- VI. Elaborar los oficios y citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las comparecencias como testigo de asistencia;
- VIII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación o el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Proponer al Director de la Unidad de Asuntos Internos las acciones para dar atención inmediata a las quejas y denuncias;
- X. Rendir el informe diario de las actividades realizadas en su jornada de labores;
- XI. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular del área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Apoyo Jurídico)

ESCOLARIDAD

Mínimo Secundaria o carrera técnica policial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

De campo
De oficina
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo especializado (Apoyo Jurídico) (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presenta a interponer quejas o denuncias en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad ciudadana;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana dentro y fuera de servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación que impone la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- III. Notificar en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento; siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca, en caso contrario a través de las listas de estrados de la Unidad de Asuntos Internos;
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- V. Integrar los expedientes de investigación y procedimiento;
- VI. Elaborar los oficios y citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las comparecencias como testigo de asistencia;
- VIII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación o el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Proponer al Director de la Unidad de Asuntos Internos las acciones para dar atención inmediata a las quejas y denuncias;
- X. Rendir el informe diario de las actividades realizadas en su jornada de labores;
- XI. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular del área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho, Pasante en Derecho y/o Preparatoria

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

De campo
De oficina
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Investigación

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Jurídico
Policia Raso (Apoyo Jurídico) (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Guardar la debida secrecía y discreción de los procesos administrativos que al acto se lleven en esta área;
- II. Asegurar que se apliquen las normas del procedimiento de investigación que determine el Secretario de Seguridad Ciudadana;
- III. Investigar, previa autorización del Director de la Unidad de Asuntos Internos, la conducta de los elementos operativos en activo de la Secretaria, sin violentar sus derechos humanos y sus garantías fundamentales;
- IV. Revisar que se realicen todas y cada una de las actuaciones del expediente en investigación, de manera continua y cronológica, se registren sin dejar espacio alguno entre estas, asentando fecha y hora así como dos testigos de asistencia;
- V. Practicar todos las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación conforme al artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del estado de Morelos;
- VI. Rendir, al término de la investigación, informe al Director de la Unidad de Asuntos Internos para que se apliquen los resultados de su dictamen;
- VII. Remitir de manera impresa y electrónica todo el expediente, una vez realizado el dictamen, al Director de la Unidad de Asuntos Internos, siempre y cuando de la investigación realizada, se desprenda una conducta grave prevista en el artículo 159, de La Ley del Sistema de Seguridad Pública y en caso de que los elementos no aprobasen la Evaluaciones de Control de Confianza;
- VIII. Realizar, previo acuerdo con el Director de la Unidad de Asuntos Internos, las diligencias y actuaciones dentro de las instalaciones, servicios establecidos y Áreas del municipio de Cuernavaca de la Dirección General de la Policía Preventiva, Dirección General de la Policía Vial y demás Unidades Operativas, con el objeto de detectar o reportar al personal que incurrirá en faltas al servicio.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Investigación

JEFE INMEDIATO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Auxiliar Jurídico
Policia Raso (Apoyo Juridico) (2)

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Elaborar un informe mensual sobre el estado que guarda cada una de las investigaciones en trámite, y
- X. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jcrárquicos.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Investigación

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho, Pasante en Derecho y/o Preparatoria

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

Medía

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Auxiliar Jurídico

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Investigación

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presenta a interponer quejas o denuncias en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad ciudadana;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana dentro y fuera de servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación que impone la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- III. Notificar en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento; siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca, en caso contrario a través de las listas de estrados de la Unidad de Asuntos Internos;
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- V. Integrar los expedientes de investigación y procedimiento;
- VI. Elaborar los oficios y citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Titular según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las comparecencias como testigo de asistencia;
- VIII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación o el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Proponer al Director de la Unidad de Asuntos Internos las acciones para dar atención inmediata a las quejas y denuncias;
- X. Rendir el informe diario de las actividades realizadas en su jornada de labores;
- XI. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las ordenes emitidas por el titular del área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Jurídico

ESCOLARIDAD

Licenciatura en derecho, Pasante en Derecho, Carrera Trunca

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
De campo
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Físico

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Apoyo Jurídico) (2)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Investigación

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presenta a interponer quejas o denuncias en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Seguridad ciudadana;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaria de Seguridad Ciudadana dentro y fuera de servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación que impone la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- III. Notificar en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento; siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca, en caso contrario a través de las listas de estrados de la Unidad de Asuntos Internos;
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- V. Integrar los expedientes de investigación y procedimiento;
- VI. Elaborar los oficios y citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Titular según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las comparecencias como testigo de asistencia;
- VIII. Practicar las diligencias internas y externas que sean necesarias, para integrar la investigación o el procedimiento administrativo conforme al artículo 171, así como elaborar la resolución correspondiente en términos del artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- IX. Proponer al Director de la Unidad de Asuntos Internos las acciones para dar atención inmediata a las quejas y denuncias;
- X. Rendir el informe diario de las actividades realizadas en su jornada de labores;
- XI. Cumplir de manera puntual con todas y cada una de las órdenes emitidas por el titular del área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas por su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policia Raso (Apoyo Jurídico) (2)

ESCOLARIDAD

Mínimo Secundaria o carrera técnica
policia

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Publica
- Impartición de Justicia
- Seguridad Publica
- Procedimiento Administrativo

EXPERIENCIA LABORAL

1 año

CONDICIONES DE TRABAJO

De campo
De oficina
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-Fisico

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 Jefaturas de Departamento pertenecientes a la Unidad 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 ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

1.- Propósito:

Brindar a la ciudadanía seguridad de que 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 aplica a la Unidad de Asuntos Internos.

3.- Referencia:

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, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, 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 de la Unidad de Asuntos Internos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento en términos de Ley.

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.

DENUNCIA: La denuncia, en Derecho Procesal y Administrativo, es la puesta en conocimiento de la perpetración de un hecho constitutivo de delito o infracción administrativa ante la autoridad competente, ya sea ésta el Juez, el funcionario del Ministerio Público, policía u otro funcionario público competente.

INVESTIGACIÓN: Es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado, metódico, y crítico que conduce hacia el descubrimiento de nuevos hechos, datos o verdades en cualquier campo del conocimiento humano, su aplicación en la Unidad de Asuntos Internos se integra con el conjunto de actuaciones y diligencias que se realizan para establecer la

existencia de actos y omisiones de los cuales pueda derivar la responsabilidad administrativa, por motivos de hechos imputados a los elementos policiales.

PROCEDIMIENTO: Se configura como una garantía que tiene el ciudadano de que la Administración va a actuar de un modo arbitrario y discrecional, sino siguiendo las pautas del procedimiento administrativo, que a su vez, el administrado puede conocer y que por tanto no va a generar indefensión y este se puede iniciar.

a) *De oficio* por acuerdo del órgano competente, por propia iniciativa, por orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

b) *A instancia de parte.*

PROCESO: Es el conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés lealmente tutelado en el caso concreto, mediante decisión de juez legalmente competente.

EXPEDIENTE: Es el conjunto de papeles y documentos que corresponden a un determinado asunto, así como a la serie ordenada de actuaciones administrativas o judiciales.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

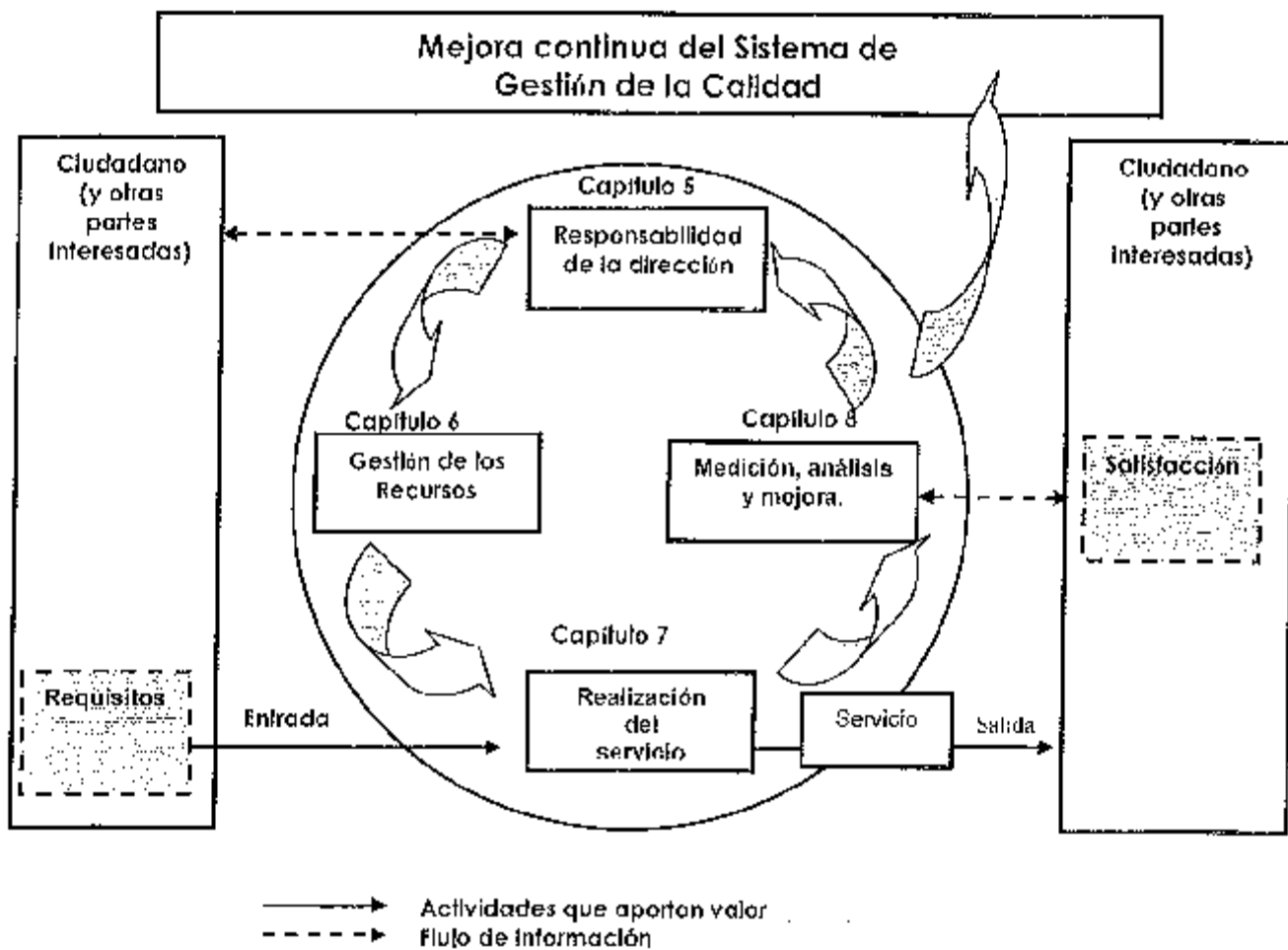
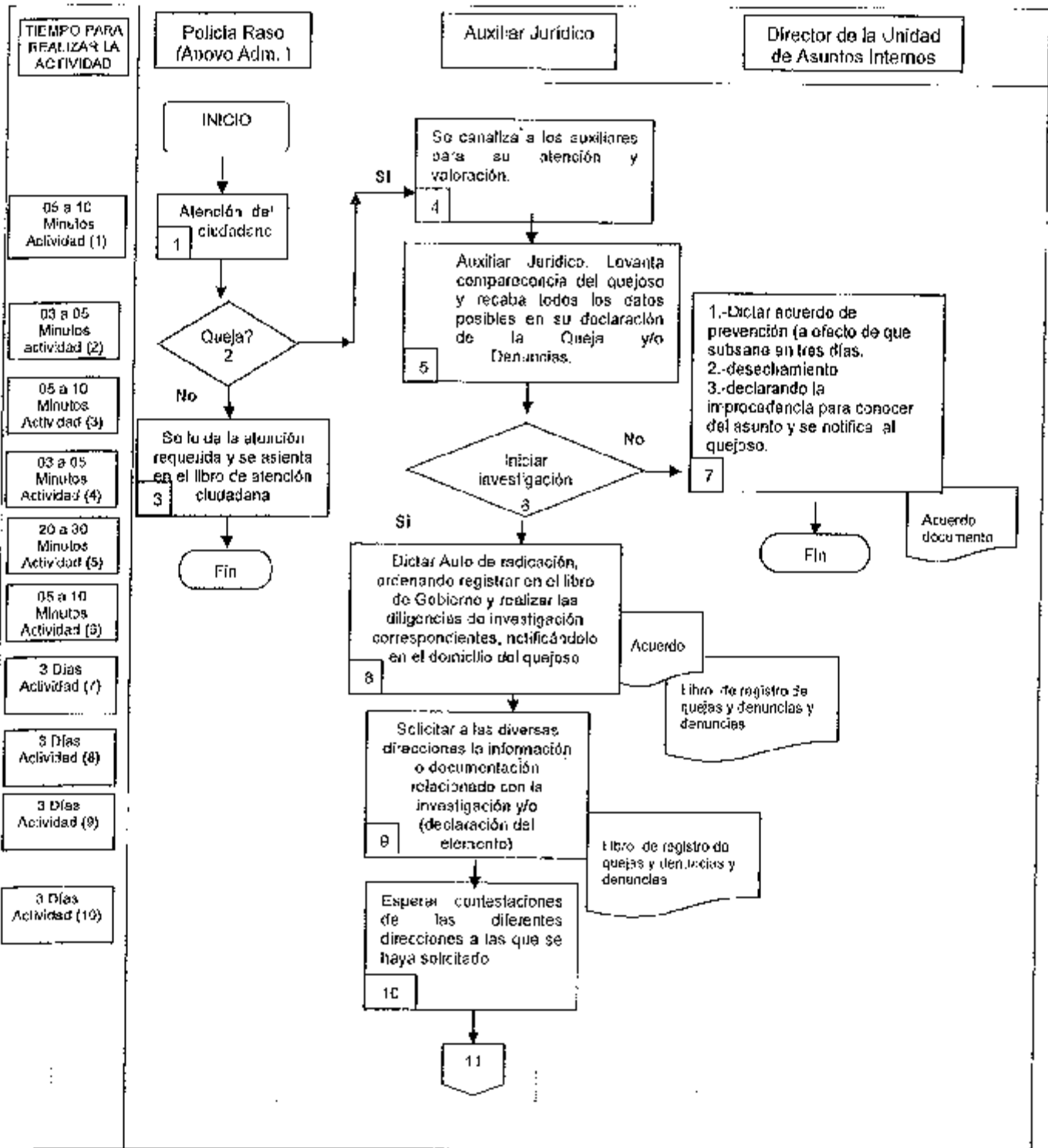


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS



| TIEMPO PARA REALIZAR LA ACTIVIDAD |
|-----------------------------------|
| 05 a 10 Minutos Actividad (1) |
| 03 a 05 Minutos actividad (2) |
| 05 a 10 Minutos Actividad (3) |
| 03 a 05 Minutos Actividad (4) |
| 20 a 30 Minutos Actividad (5) |
| 05 a 10 Minutos Actividad (6) |
| 3 Días Actividad (7) |
| 3 Días Actividad (8) |
| 3 Días Actividad (9) |
| 3 Días Actividad (10) |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

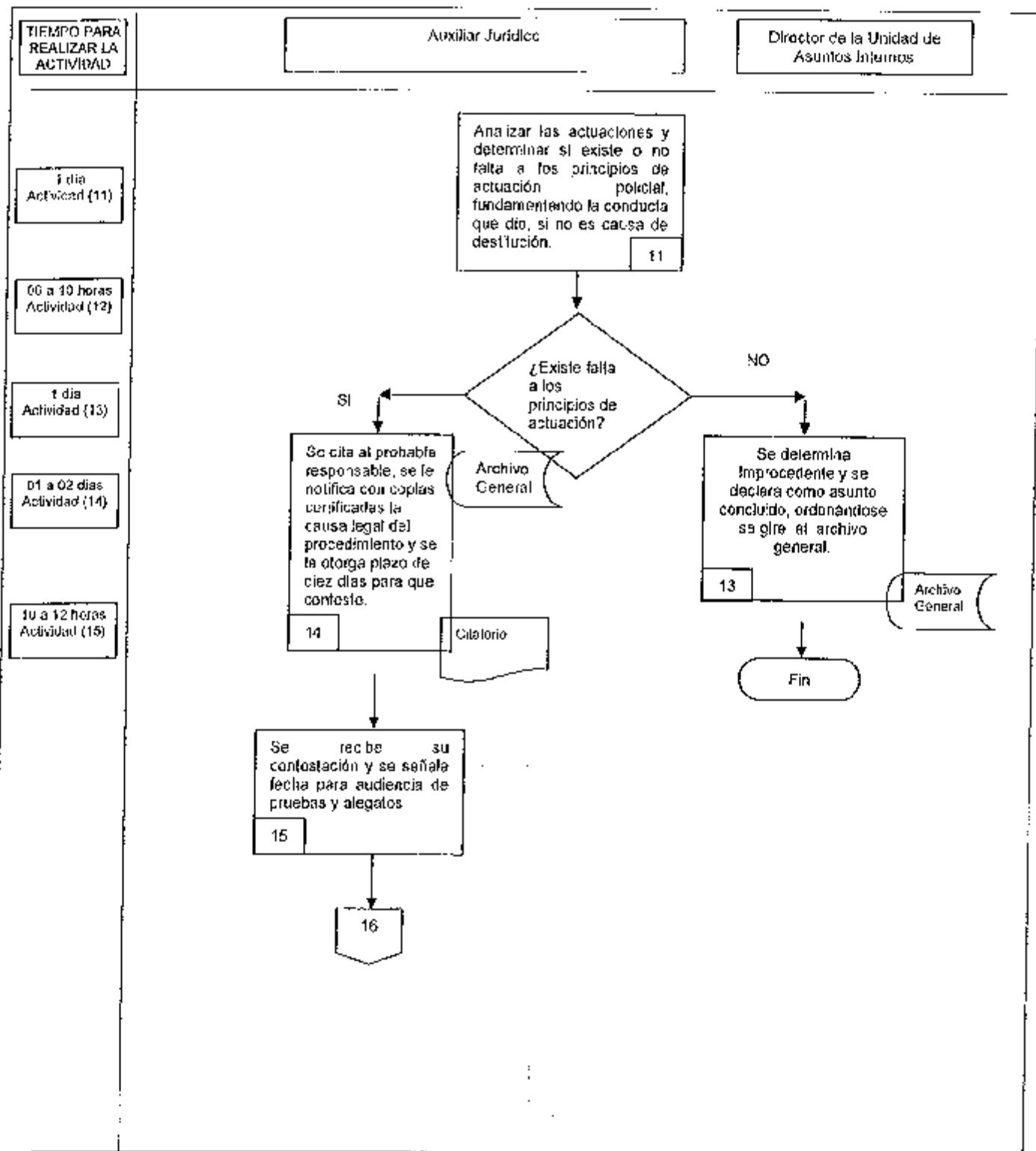


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

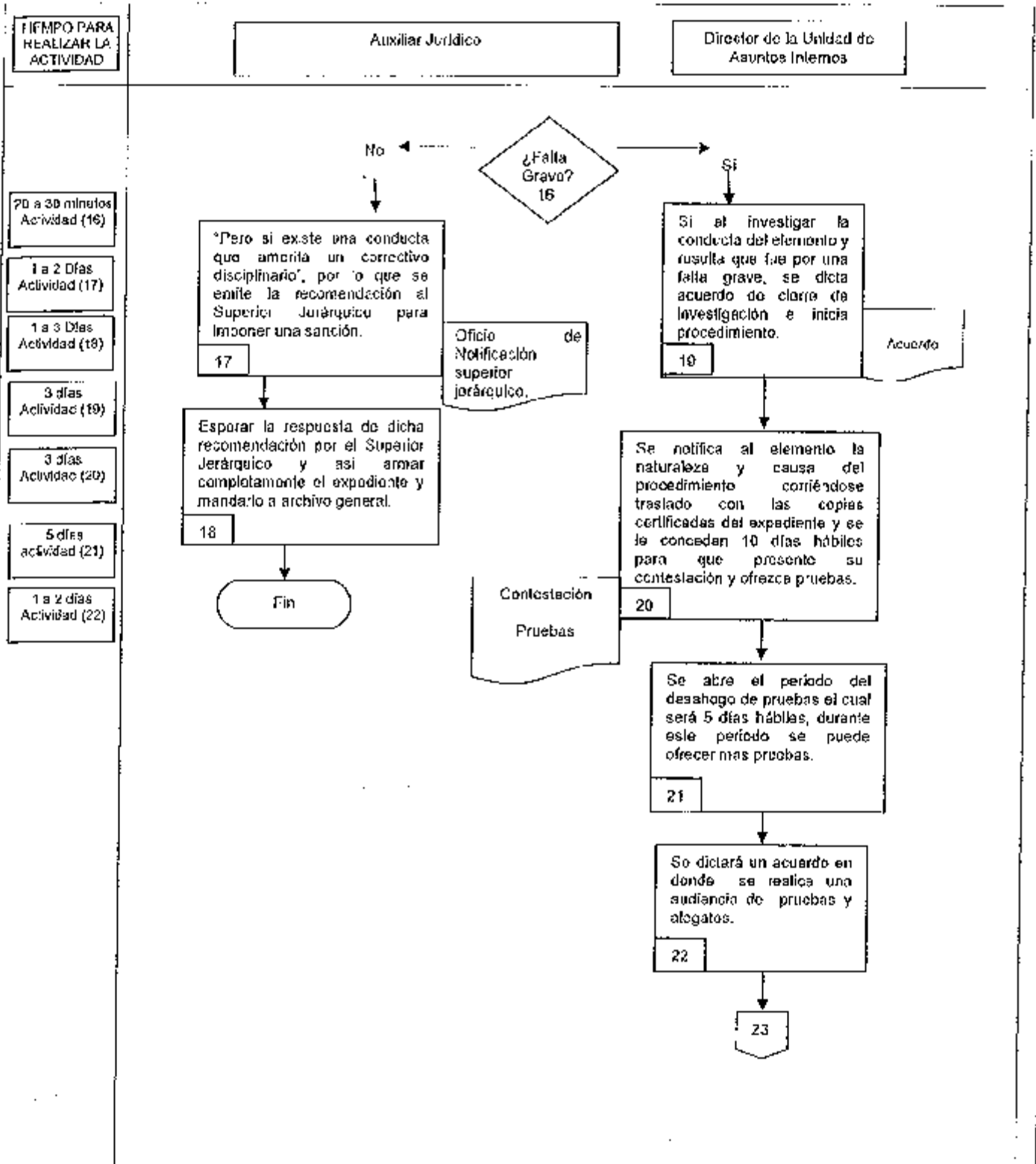
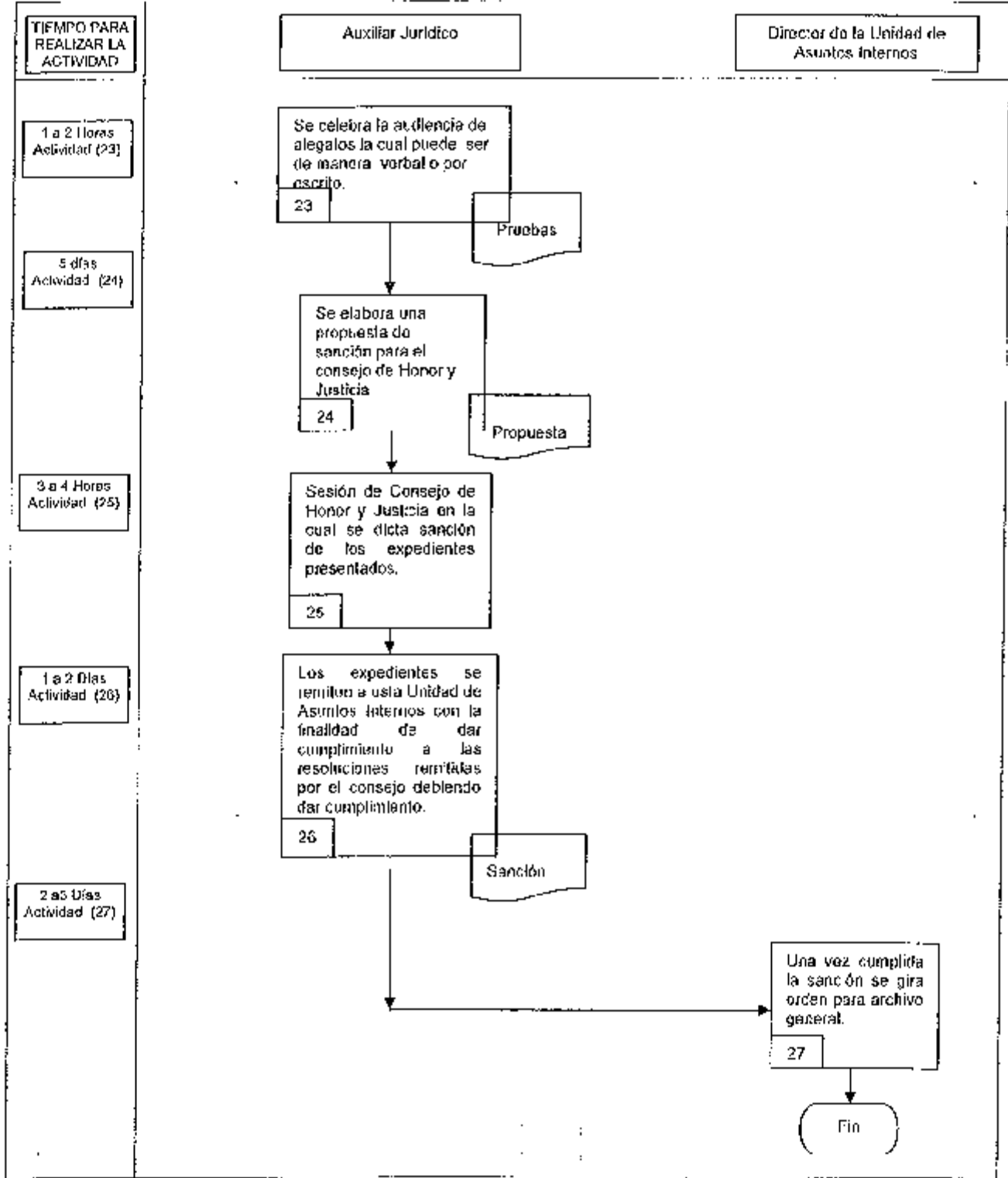
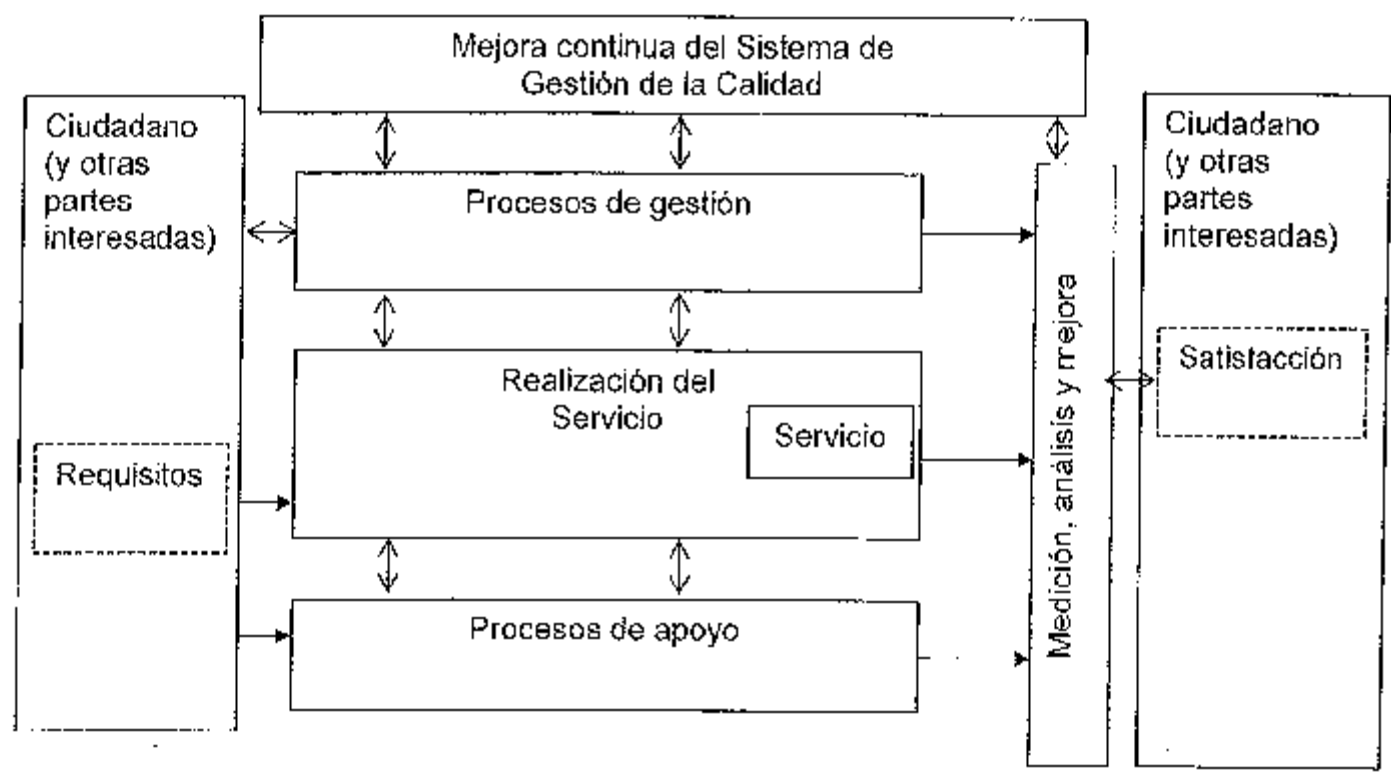


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS Y/O DENUNCIAS



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

Diagrama de interacción de los procesos



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|--|---|-------------------------------------|
| 01 | Policia Raso (Apoyo Administrativo) (PRAA) | Atención del ciudadano dependiendo de lo que manifieste se valora. | Formato |
| 02 | PRAA | ¿Queja? No es procedente actividad 3. Si es procedente actividad 4 | Formato |
| 03 | PRAA | Se le da la atención requerida por el ciudadano y se asienta en el libro de atención ciudadana. Con esta actividad se finaliza este procedimiento. | Formato |
| 04 | Auxiliar Jurídico (AJ) | Ordena se canalice a los auxiliares jurídicos para su debida atención y desarrollo. | Formato |
| 05 | AJ | Se le brinda la atención al ciudadano, recaudando todos los datos posibles en la declaración que se le tome al ciudadano cuando este interponiendo su queja y se determina se existen elementos para iniciar procedimiento | Formato |
| 06 | AJ | ¿Iniciar Queja y/o Denuncia? No ir a la actividad 7. Si ir a la actividad 8. | Formato |
| 07 | Director de la Unidad de Asuntos Internos (DUAI) | No procede: Dictar acuerdo de prevención (a efecto de que subsane en tres días), desechamiento o declarando la incompetencia para conocer del asunto y notificar al quejoso. Con esta actividad finaliza este procedimiento. | Acuerdo |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|-------------|---|--|
| 08 | AJ | Si procede: Dictar Auto de radicación, ordenando registrar en el libro de Gobierno y realizar las diligencias de investigación correspondientes | Acuerdo Libro de registro de quejas y denuncias |
| 09 | AJ | Solicitar información o documentación relacionado con la investigación y/o (declaración del elemento) | Libro de registro de quejas y denuncias |
| 10 | AJ | Esperar contestaciones de las diferentes Direcciones a las que se solicitó información | Formato |
| 11 | AJ | Analizar las actuaciones y determinar si existe o no falta a los principios, fundamentando la conducta que dio, si no es causa de destitución | Documento |
| 12 | AJ | ¿Existe falta a los principios de actuación? No Ir a la actividad 13. Si Ir a la actividad 14. | Documento |
| 13 | DUAL | No procede: Se determina Improcedente y se gira a archivo general. Con esta actividad finaliza este procedimiento. | Archivo General |
| 14 | AJ | Se cita al probable responsable, se le notifica con copias certificadas la causa legal del procedimiento y se le otorga plazo de diez días para que conteste. | Citatorio |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|-------------|---|------------------------------|
| 15 | AJ | Se analiza la actuación del elemento en investigación, así se determina si cometió una falta grave o no. | Documento. |
| 16 | AJ | ¿Existe falta grave? No ir a la actividad 17 Si ir a la actividad 19 | Formato |
| 17 | AJ | No hay falta grave: "Pero si existe una conducta que amerita un correctivo disciplinario", por lo que se emite la recomendación al Superior Jerárquico para imponer una sanción. | Oficio de notificación |
| 18 | AJ | Se espera la respuesta del Superior Jerárquico para que haga de conocimiento si la sanción fue cumplida, y así armar el expediente completamente y mandarlo a archivo general. Con esta actividad finaliza este procedimiento. | Archivo General |
| 19 | DUI | Y si al investigar la conducta del elemento y resulta que fue por una falta grave, se dicta acuerdo de cierre de investigación e inicia procedimiento. | Acuerdo |
| 20 | DUI | Se notifica al elemento la naturaleza y causa del procedimiento corriéndose traslado con las copias certificadas del expediente y se le conceden 10 días hábiles para que presente su contestación y ofrezca pruebas. | Notificación |
| 21 | DUI | Se abre el periodo del desahogo de pruebas el cual será 5 días hábiles, durante este periodo se puede ofrecer más pruebas. | Documento |

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|--------------------|--|-------------------------------------|
| 22 | DUAL | Se dictará un acuerdo en donde se realice una audiencia de pruebas y alegatos. | Acuerdo |
| 23 | AJ | Se celebra la audiencia de alegatos la cual puede ser de manera verbal o por escrito. | Pruebas |
| 24 | AJ | Se elabora una propuesta de sanción para el Consejo de Honor y Justicia. | Propuesta |
| 25 | AJ | Se celebra la Sesión de Consejo de Honor y justicia en la cual se dicta sanción de los expedientes presentados. | Documento |
| 26 | AJ | Los expedientes se remiten a esta Unidad de Asuntos Internos con la finalidad de dar cumplimiento a las resoluciones remitidas por el consejo debiendo dar cumplimiento. | Sanción |
| 27 | DUAL | Una vez cumplida la sanción se gira orden para archivo general Con esta actividad finaliza este procedimiento. | Documento. |

INDICADOR

| No de Indicador | Denominación | Periodicidad |
|-----------------|--------------------------------|--------------|
| 1 | Porcentaje de quejas atendidas | Diario |

REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de retención |
|----|--------------------|--------------------------------|---------------------|
| 1 | Expediente | Auxiliar Jurídico | Tres años |
| 2 | Expediente | Auxiliar Jurídico | Tres años |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|---|-------|
| 1 | Libro de registro de quejas y denuncias | LRQyD |

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL 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 en 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 aplica a la Unidad de Asuntos Internos.

3.- Referencia:

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, Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, 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 de la Unidad de Asuntos Internos la elaboración, actualización y aplicación de este procedimiento en términos de Ley.

5.- Definiciones:

Supervisión: Es la acción y efecto de supervisar el trabajo realizado por otra persona, quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto de vigilar ciertas actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Mapeo de Proceso.
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos.
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE
 SUPERVISIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO**

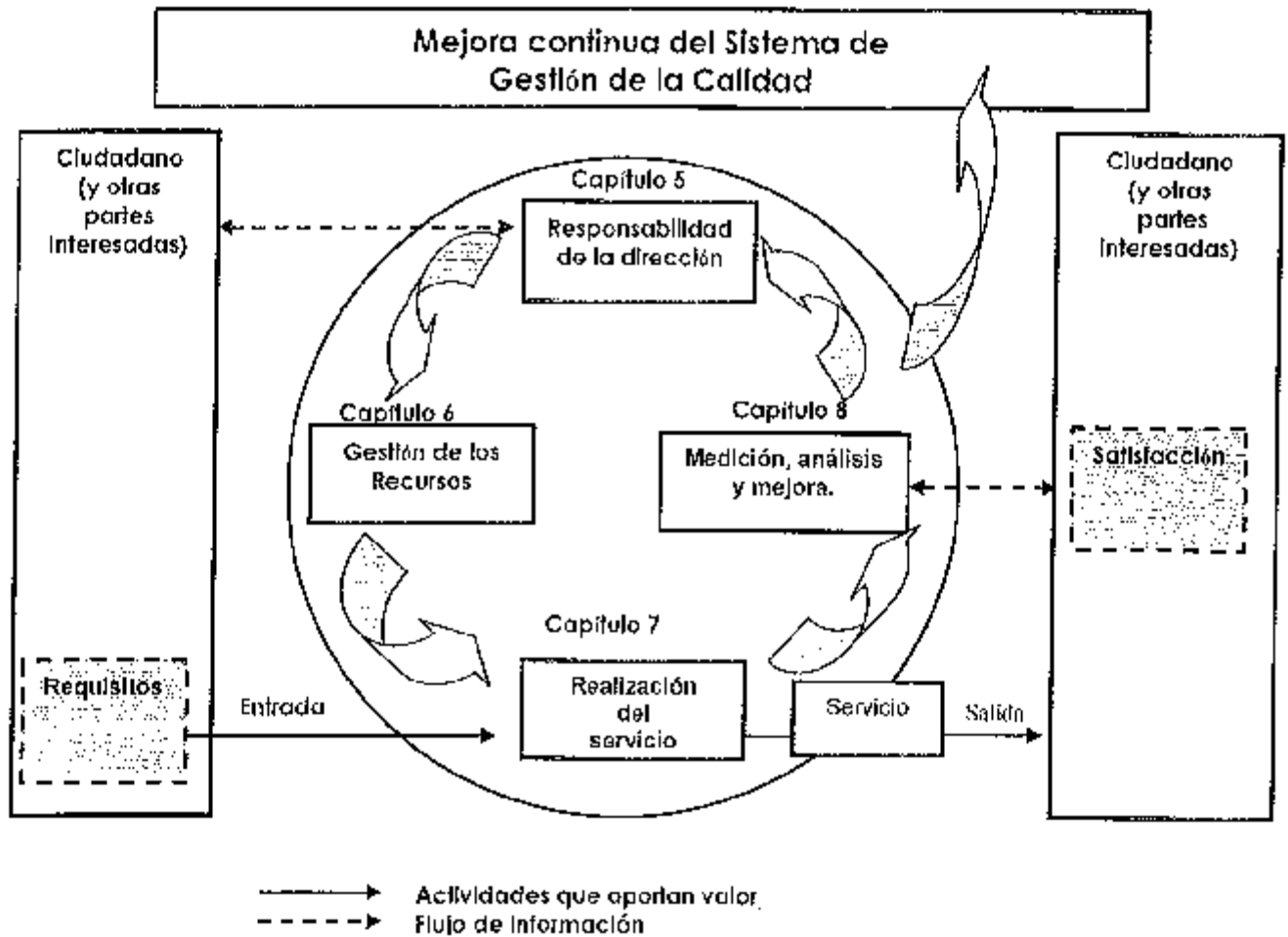
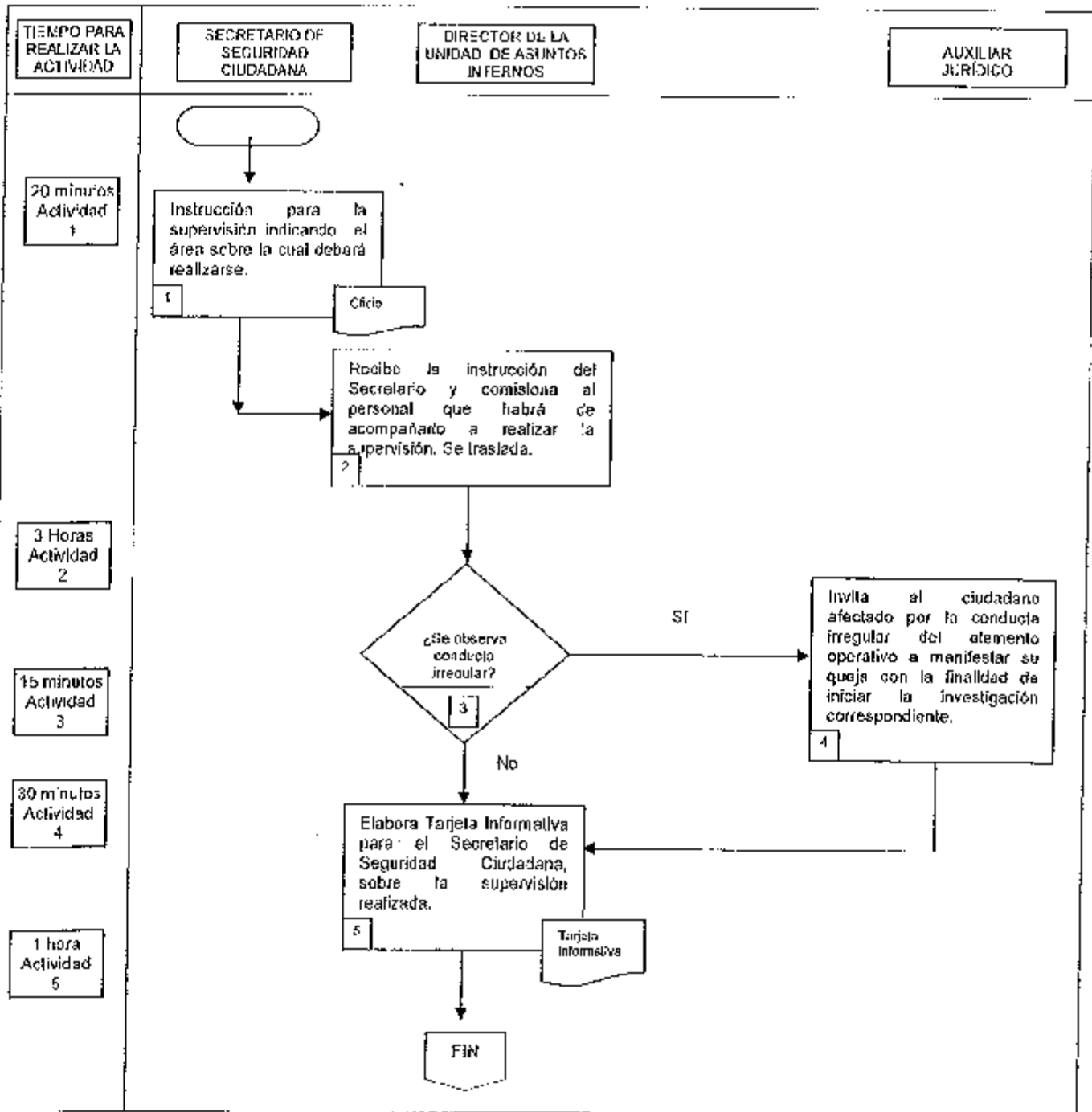
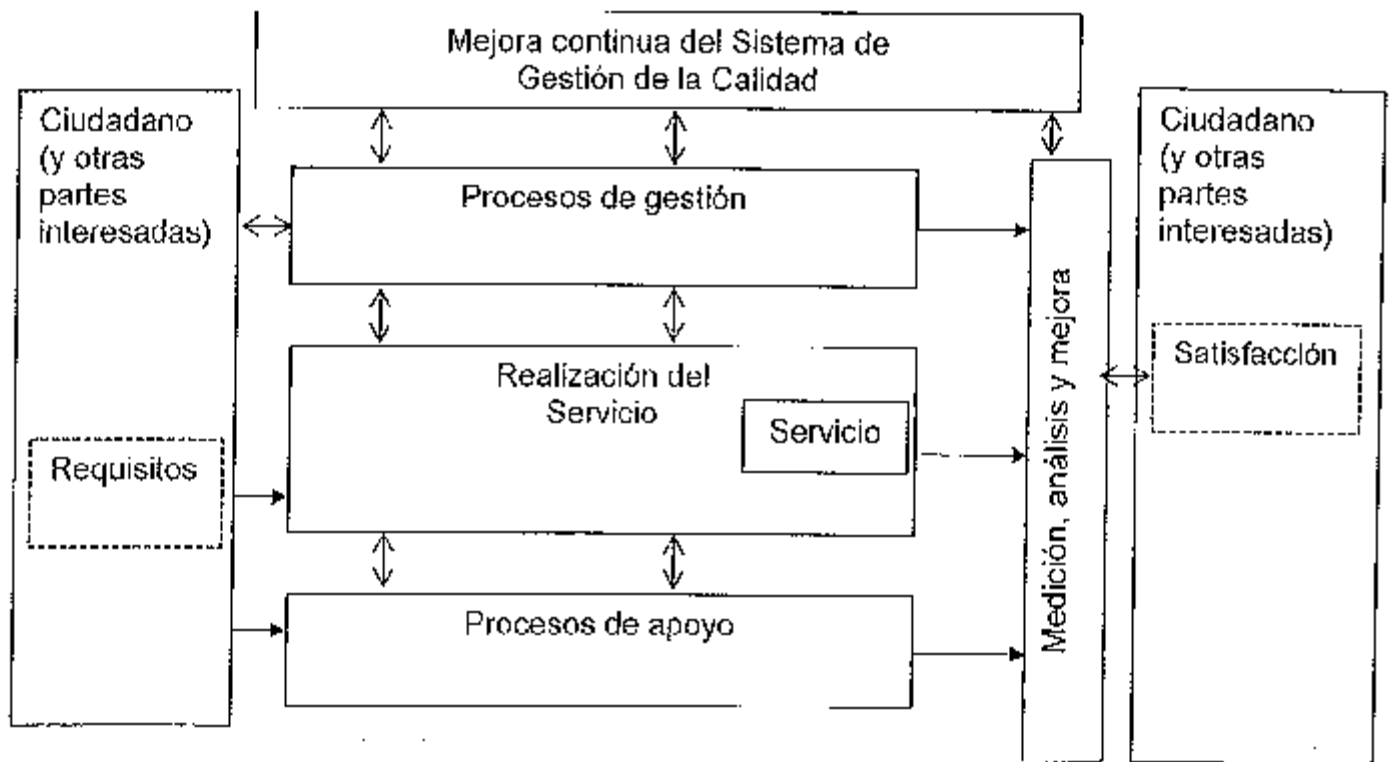


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO



MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO

Diagrama de interacción de los procesos



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

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|-------------|--|---|-------------------------------------|
| 1 | Secretario de Seguridad Ciudadana (SSC) | Instruye al Director de la Unidad de Asuntos Internos para que realice la supervisión en determinada área del municipio. | Oficio |
| 2 | Director de la Unidad de Asuntos Internos (DUAI) | Recibe la instrucción y designa personal que le acompañará a realizar la supervisión Se traslada al área indicada. | Oficio |
| 3 | DUAI | 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) | Invite al ciudadano afectado por la conducta del oficial a presentar su queja con las formalidades requeridas, en la Unidad de Asuntos Internos, con la finalidad de iniciar la investigación y en su caso el procedimiento administrativo correspondiente. | |
| 5 | DUAI | Elabora la Tarjeta Informativa correspondiente a la supervisión, dirigida al Secretario de Seguridad Ciudadana.1 Con esta actividad termina el procedimiento. | Tarjeta Informativa |

INDICADOR

| No de Indicador | Denominación | Periodicidad |
|-----------------|--|--------------|
| 6 | Supervisiones realizadas al personal operativo | Diario |

REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|-----------|-------|
| | Ninguno | |

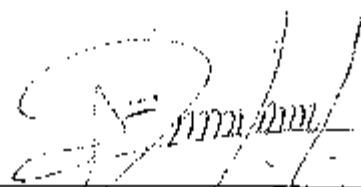
XI. DIRECTORIO

| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|--|---------------------|--|
| Jorge Alberto Álvarez Saavedra Director de la Unidad de Asuntos Internos | 101-10-50 | Av. Heroico Colegio Militar No.109 Colonia Buena Vista |

XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|--|---|
| FECHA DE INICIO 28 de Julio de 2014 | FECHA DE TERMINACION 31 de Diciembre de 2014 |
|--|---|

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|--------------------------------|---|
| Jorge Alberto Álvarez Saavedra | Director de la Unidad de Asuntos Internos |
| Karina Valdez Flores | Administrativo Especializado |
| Emigdio González Galindo | Técnico Informático |



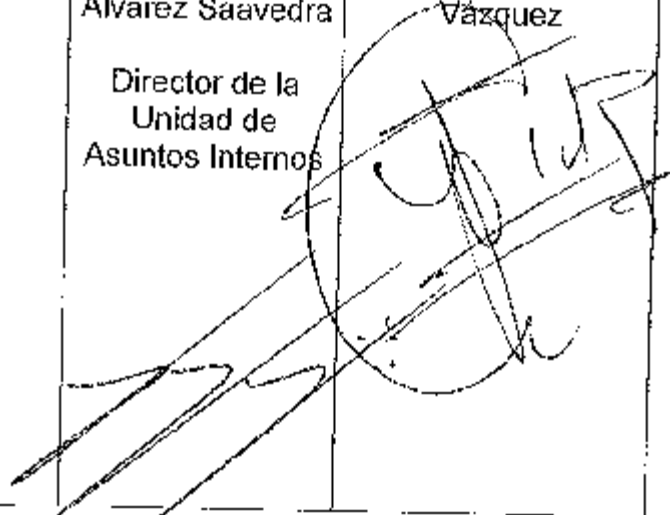
Emigdio González Galindo
Técnico Informático
Asesor Designado de la
Coordinación de
Modernización Administrativa



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**

AREA: Unidad de Asuntos Internos

| Apartado | Motivo Del Cambio | Fecha De Vigencia | Puesto Nombre Y Firma | Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa |
|----------|-------------------------------------|-------------------|---|---|
| Todos | Elaboración del Manual versión 2014 | 31/Dic./14 | Jorge Alberto Álvarez Saavedra Director de la Unidad de Asuntos Internos | Ricardo Díaz Vázquez  |