



NUMERO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos lo damos a valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

Clave: DT-SSC-UAI-WAI

Revisión: 1

Página: 1 de 64

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

Cuernavaca, Mor., a 08 de Junio de 2015



## CONTENIDO:

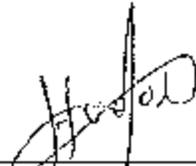
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	10
IX. POLÍTICAS	36
X. PROCEDIMIENTOS	37
01. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS	37
02. PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO	48
XI. DIRECTORIO	52
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	53
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	54



## 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 Díaz Vázquez  
 Coordinador de Modernización Administrativa

### ELABORÓ

  
 Jorge Alberto Álvarez Saavedra  
 Director de la Unidad de Asuntos Internos

Fecha de Autorización	Vo. Bo Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
08/jun./15	Martela Torres Bello	2015	54



## II. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos en sus Artículos 114 y 114 "bis" Fracción VII, 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 atípicas 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.

Assegurar 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 Transportes 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 2015. (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 inculpado.

### 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.

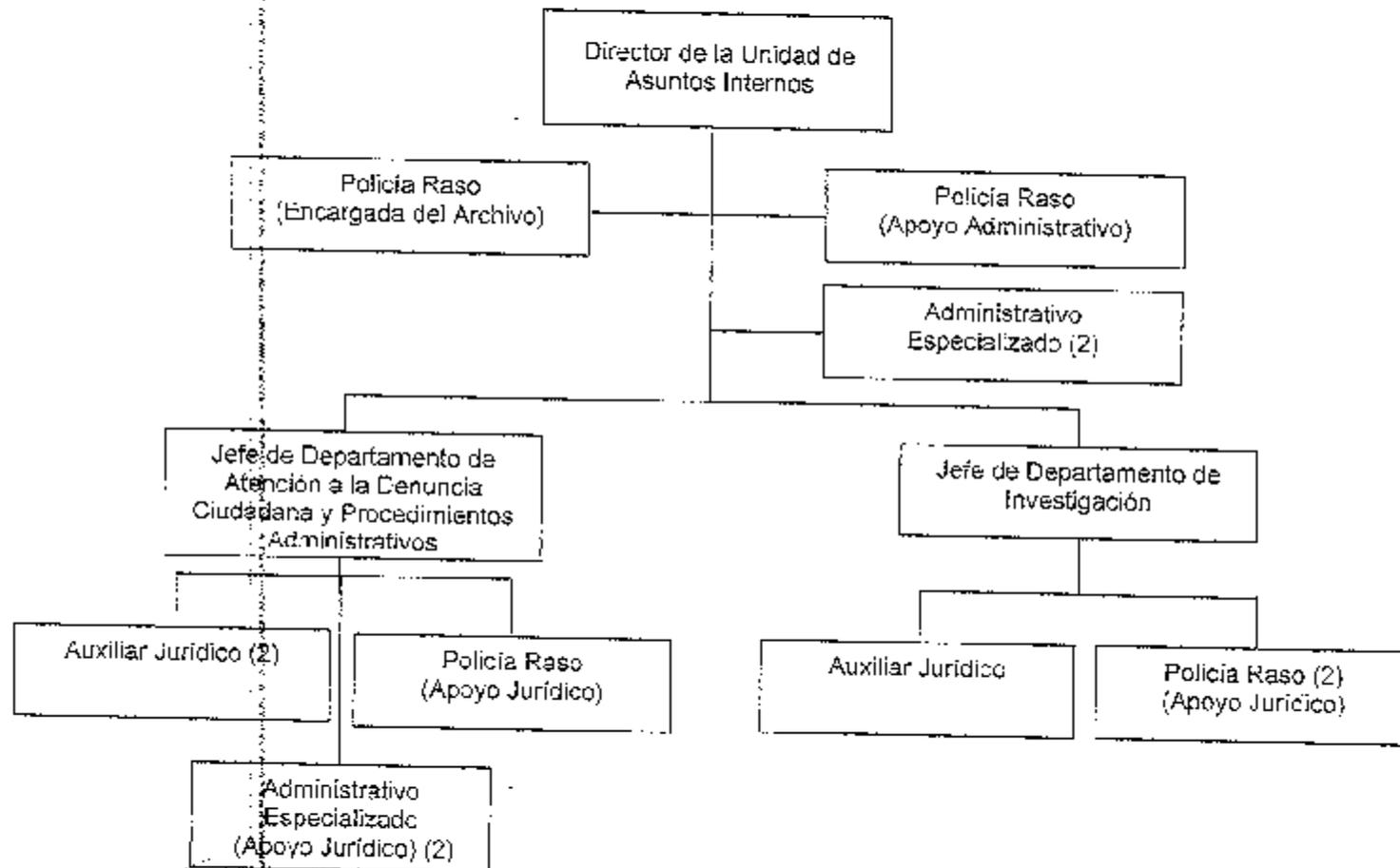
### VALORES

Honradez  
Compromiso  
Responsabilidad  
Disciplina  
Justicia  
Honestidad

Solidaridad  
Amabilidad  
Respeto  
Paciencia  
Voluntad  
Lealtad  
Tolerancia

Disponibilidad  
Puntualidad  
Generosidad  
Calidez  
Ética  
Trabajo en Equipo

### VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

JORGE ALBERTO ÁLVAREZ SAAVEDRA  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

AUTORIZÓ

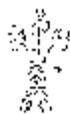
HUGO SAN VICENTE VARELA  
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
08 de Junio de 2015



### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
Director de la Unidad de Asuntos Internos	Jorge Alberto Álvarez Saavedra	1	
Policia Raso	Luz María Rodríguez Roa (Apoyo Administrativo)	1	
Policia Raso	Martha Osorio Estrada ( Encargada de Archivo)	1	
Administrativo Especializado	Santana Pantaleón Ramírez	1	
Administrativo Especializado	Karina Valdez Flores	1	5
Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos	Christian Díaz Torres		
Auxiliar Jurídico	Wendy Gabriela Vivanco Bautista	1	
Auxiliar Jurídico	Blanca Lilia Mora Hurtado	1	
Policia Raso	Manuel Martínez ( Apoyo Jurídico )	1	
Administrativo Especializado	Hilda Adriana Leyva Dorantes ( Apoyo Jurídico )	1	
Administrativo Especializado	Tomas Díaz Salgado ( Apoyo Jurídico)	1	6
Jefe de Departamento de Investigación	Javier Martinecz Gutiérrez	1	
Auxiliar Jurídico	Minerva Valdez Guerrero	1	
Policia Raso	Helssy Cristina Cadena Domínguez (Apoyo Jurídico)	1	
Policia Raso	Javier Encarnación Ramírez (Apoyo Jurídico)	1	4
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>



## 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 (Apoyo Administrativo)  
Administrativo Especializado (2)  
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;



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de la Unidad de Asuntos Internos

#### JEFE INMEDIATO

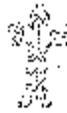
Secretario de Seguridad Ciudadana

#### PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Encargada del Archivo)  
Policia Raso (Secretaria)  
Administrativo Especializado (2)  
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 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

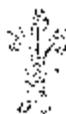
Responsabilidad  
Liderazgo  
Toma de Decisiones  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Motivación Laboral  
Puntualidad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

### ESFUERZO

Mental



### 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 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 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

Policia Raso (Apoyo Administrativo)

#### ESCORIDAD

Mínimo Secundaria o carrera técnica  
policia

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería Office
- Archivo

#### EXPERIENCIA LABORAL

1 año

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

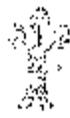
Responsabilidad  
Capacidad de Análisis  
Trabajo en Equipo  
Puntualidad  
Imparcialidad  
Honorabilidad  
**Prudencia**  
Discreción  
Lealtad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

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

#### JEFE INMEDIATO

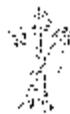
Director de la Unidad de Asuntos Internos

#### 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental-Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### JEFE INMEDIATO

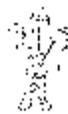
Director de la Unidad de Asuntos Internos

#### 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 las 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 office
- 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado

#### 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 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 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

Administrativo Especializado

#### ESCOLARIDAD

Nivel medio superior

#### 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



## 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)  
Policia 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 todas 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

Medio

### ESFUERZO

Mental



## 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### 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 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

Policia Raso (Apoyo Juridico)

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en derecho y/o pasante en derecho o preparatoria

#### 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

Bajo

#### 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

Bajo

### ESFUERZO

Mental



### 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 incurra 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 Jurídico) (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 Jerárquicos.



## 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

Media

### ESFUERZO

Mental



### 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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía 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 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 164 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) (2)

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura en derecho, pasante o carrera trunca

#### 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

Bajo

#### 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 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.*

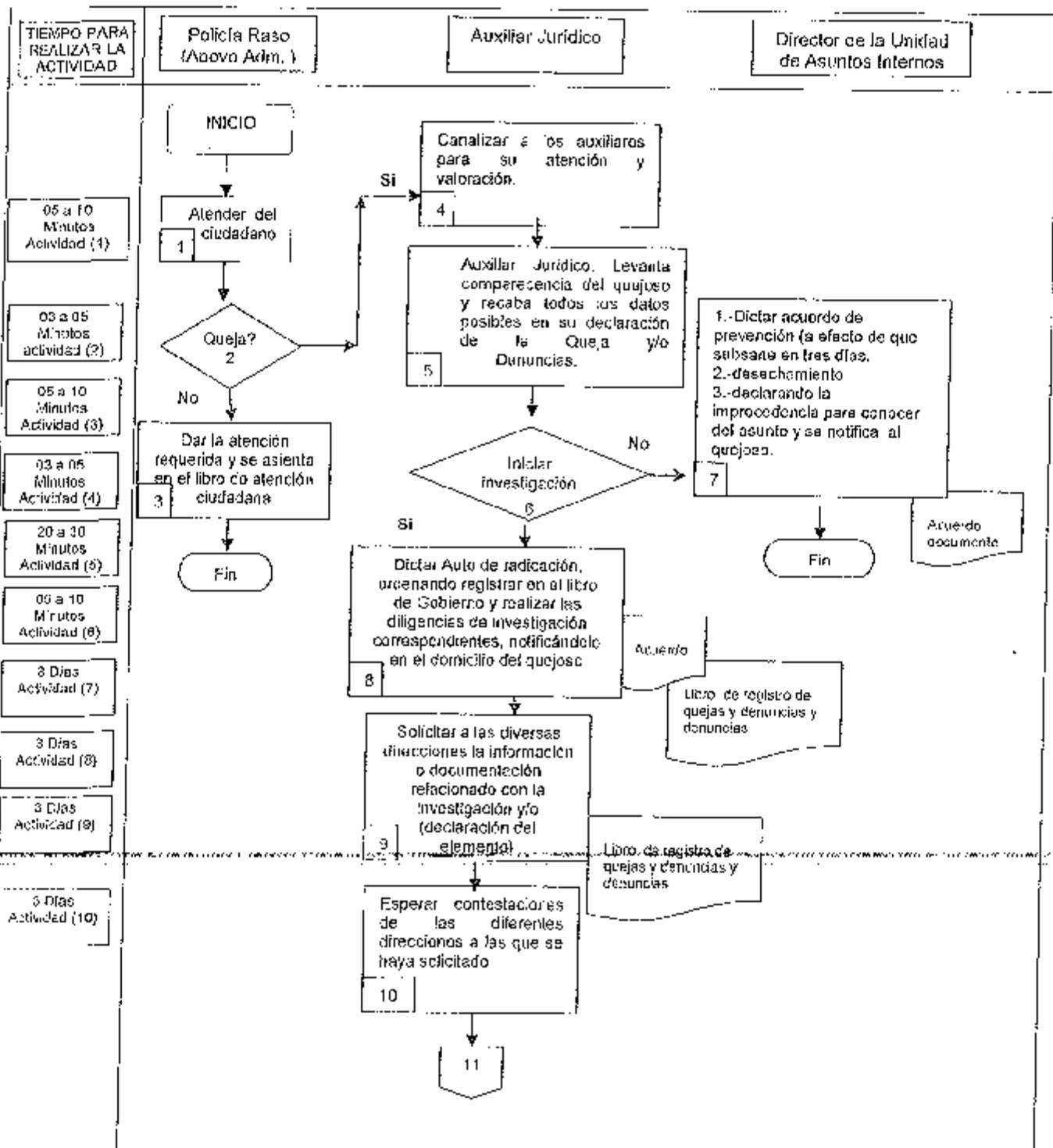
**PROCESO:** Es el conjunto de actos regulados por la ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés localmente tutelado en el caso concreto, mediante decisión de juez legalmente competente.

**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.

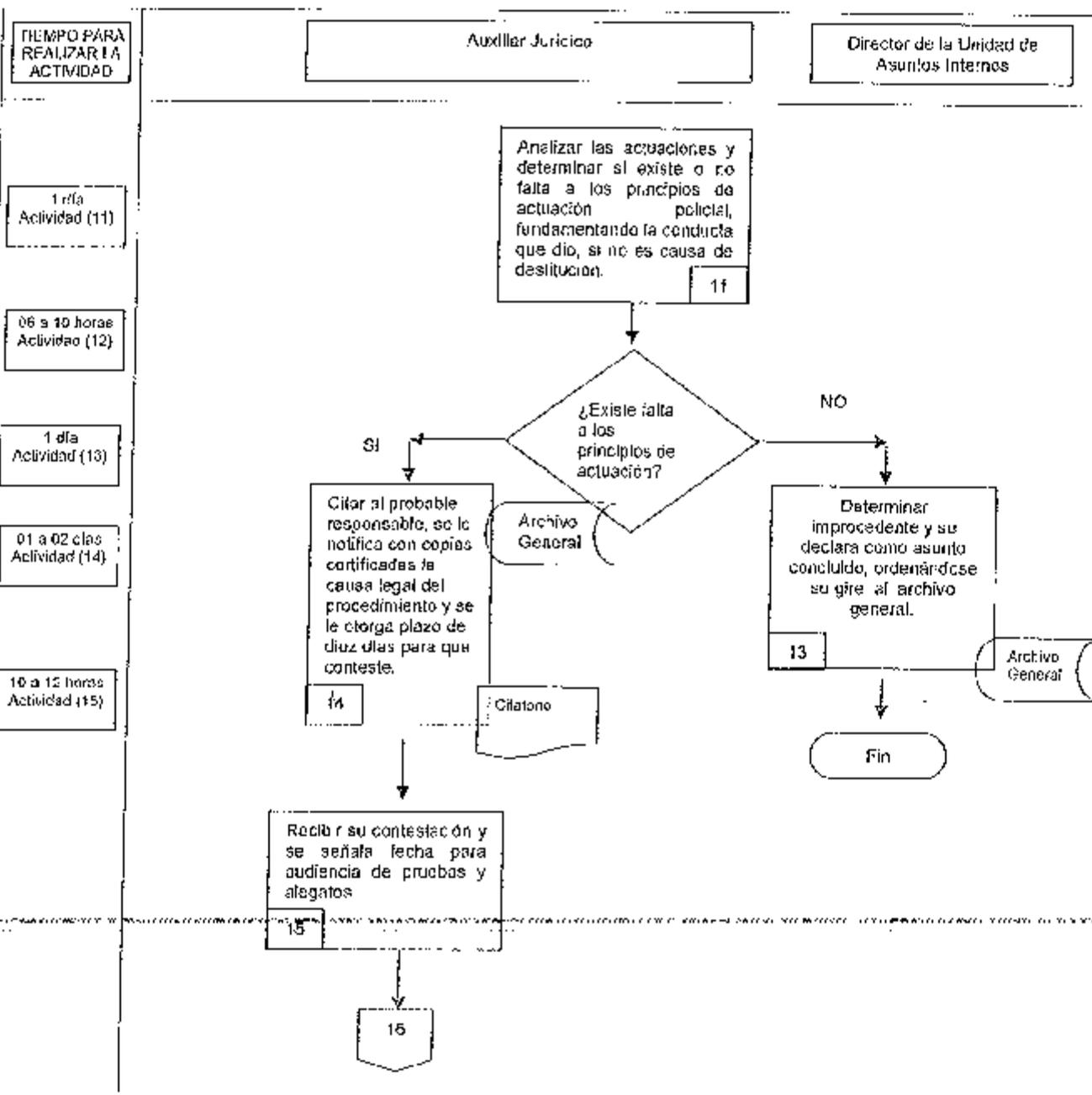
#### 6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**DIAGRAMA DE FLUJO 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

1 día Actividad (11)

06 a 10 horas Actividad (12)

1 día Actividad (13)

01 a 02 días Actividad (14)

10 a 12 horas Actividad (15)

Auxiliar Jurídico

Director de la Unidad de Asuntos Internos

Analizar las actuaciones y determinar si existe o no falta a los principios de actuación policial, fundamentando la conducta que dio, si no es causa de destitución. 11

¿Existe falta a los principios de actuación?

Citar 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. 14

Archivo General

Cita

Determinar improcedente y se declara como asunto concluido, ordenándose su giro al archivo general. 13

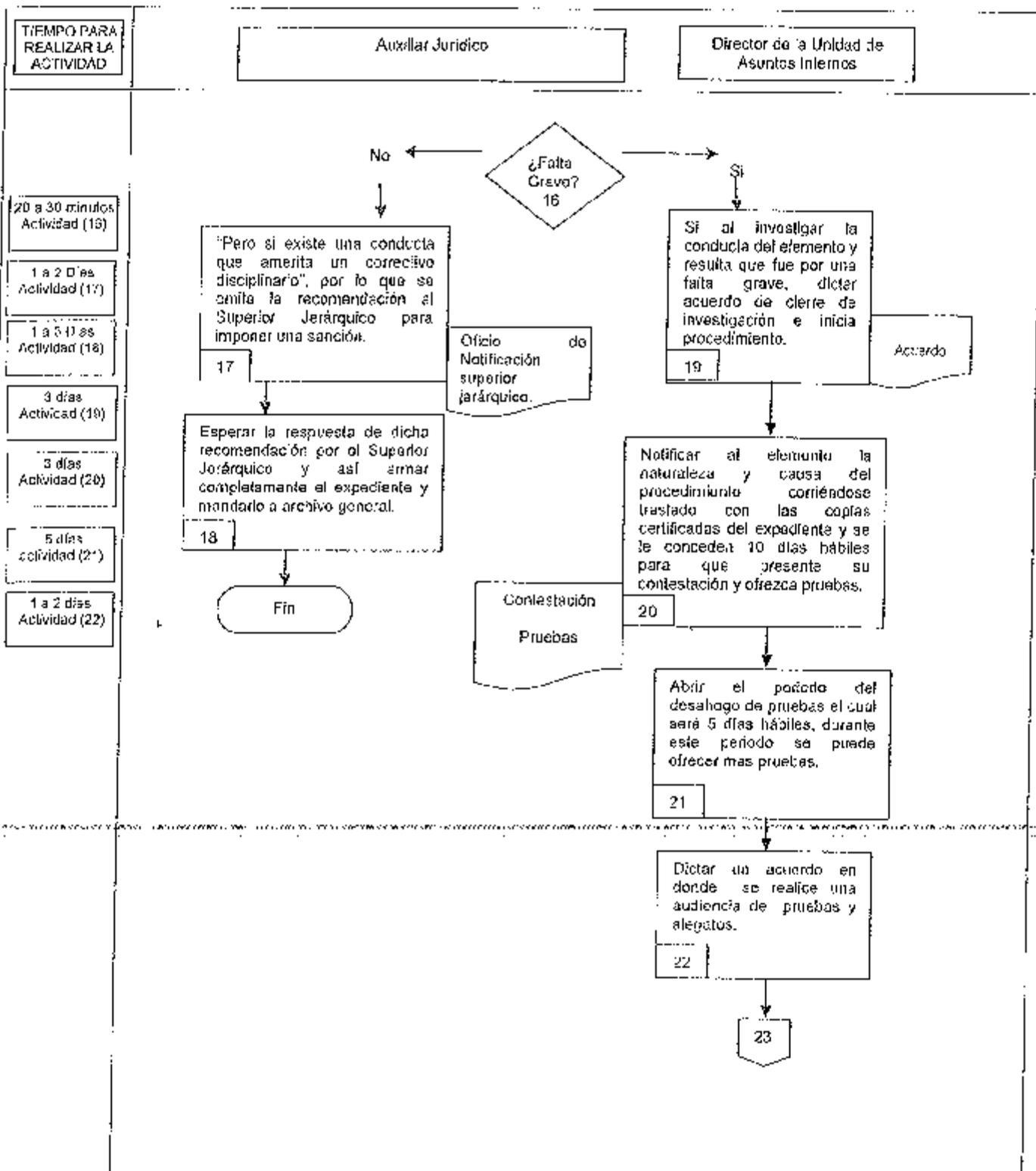
Archivo General

Fin

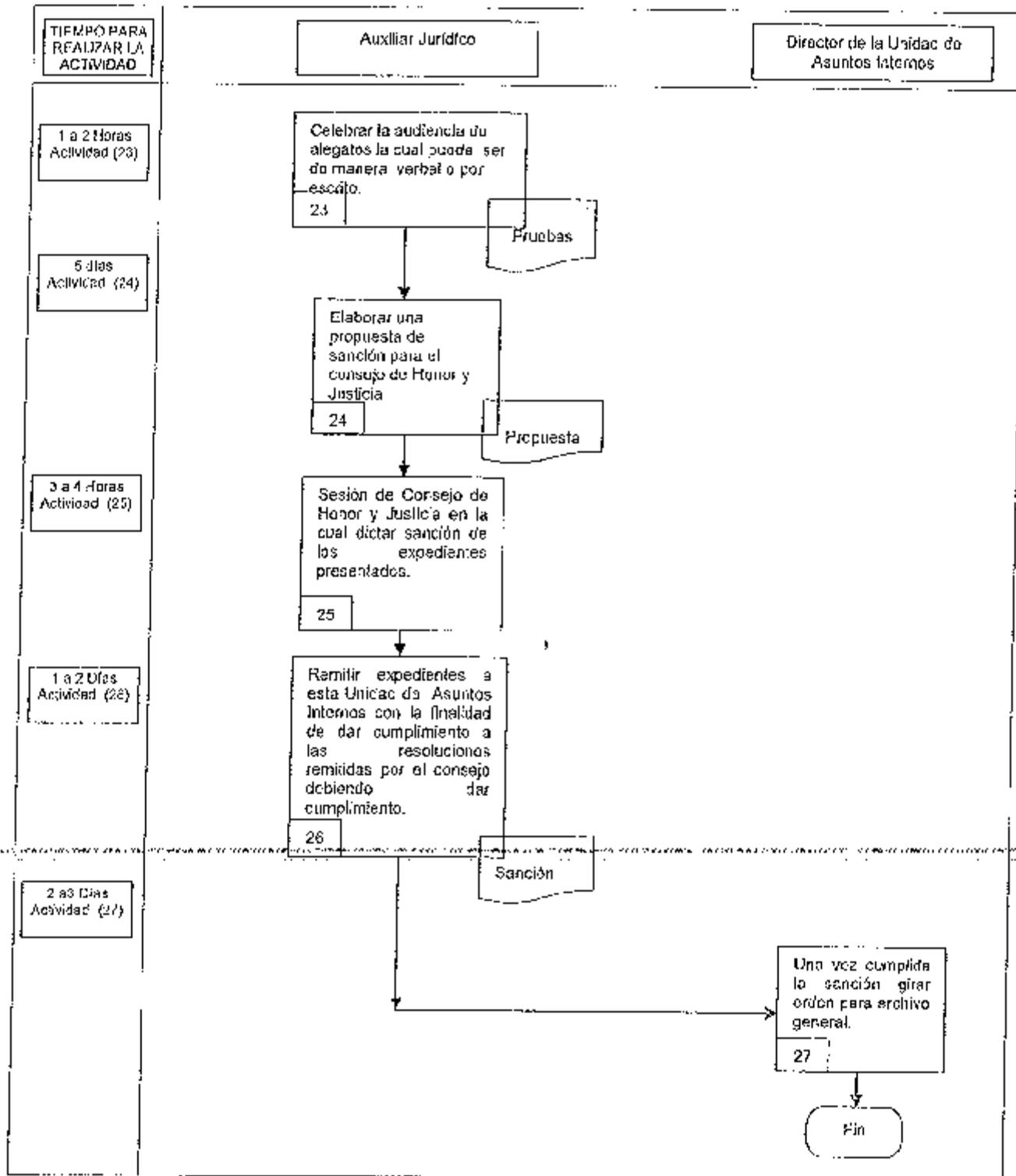
Recibir su contestación y se señala fecha para audiencia de pruebas y alegatos. 15

15

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



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



### 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)	Atiende al 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	Atiende al 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	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	¿Inicia 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: Dicta 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: Dicta 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	Solicita información o documentación relacionado con la investigación y/o (declaración del elemento)	Libro de registro de quejas y denuncias
10	AJ	Espera contestaciones de las diferentes Direcciones a las que se solicitó información	Formato
11	AJ	Analiza 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	DUIAI	No procede. Se determina improcedente y se gira a archivo general.  Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Archivo General
14	AJ	Cita al proable 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**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
15	AJ	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	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	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	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 ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento De Trabajo (clave)</b>
22	DUI	Dicta un acuerdo en donde se realice una audiencia de pruebas y alegatos.	Acuerdo
23	AJ	Colobra la audiencia de alegatos la cual puede ser de manera verbal o por escrito.	Pruebas
24	AJ	Elabora una propuesta de sanción para el Consejo de Honor y Justicia.	Propuesta
25	AJ	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	DUI	Una vez cumplida la sanción se gira orden para archivo general  Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Documento.



### 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.

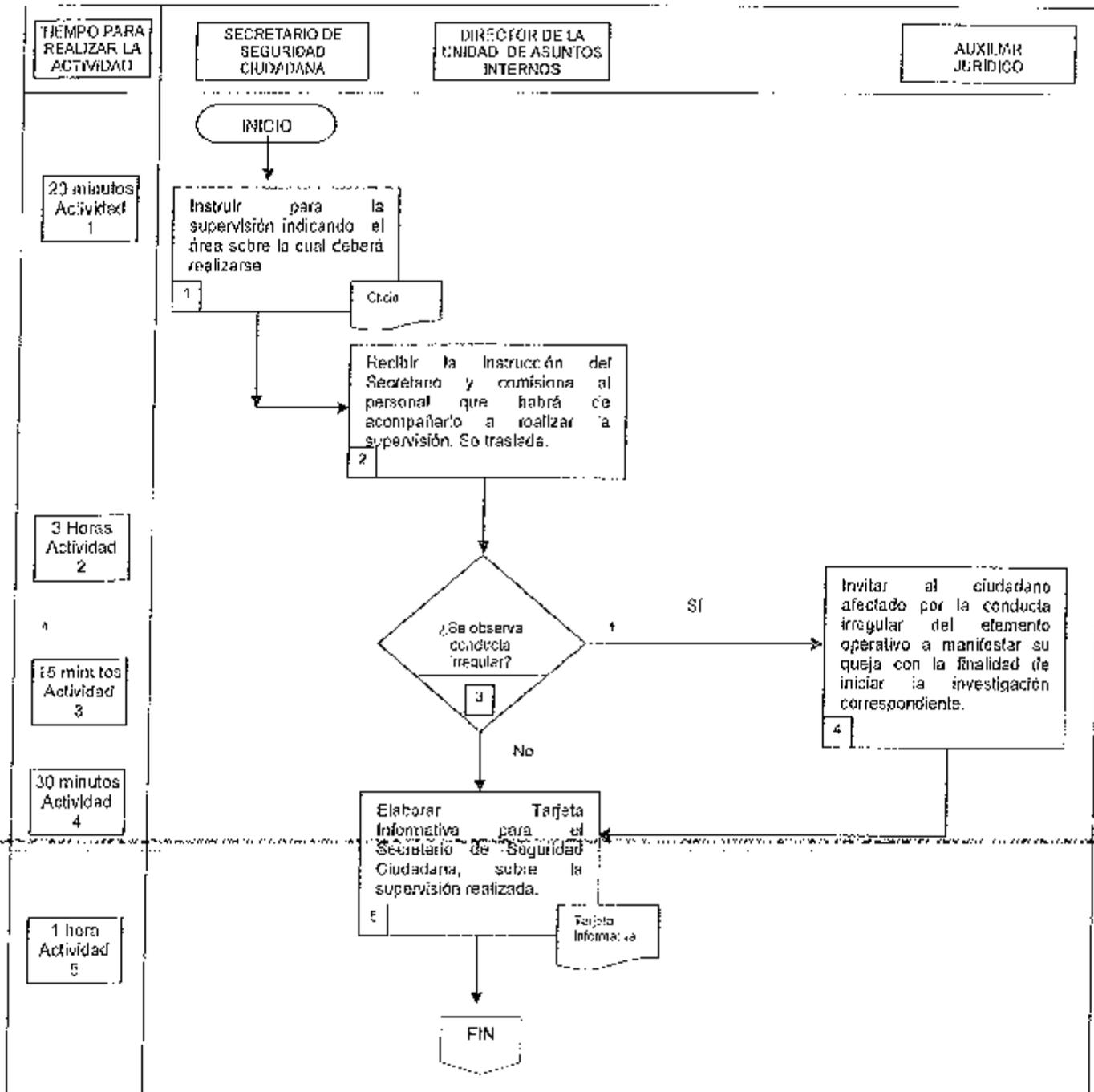
### **5.- Definiciones:**

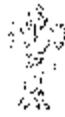
**Supervisión:** Es la acción y efecto de supervisar el trabajo realizado por otra persona, quien supervisa se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la capacidad o la facultad de determinar si la acción supervisada es correcta o no. Por lo tanto, la supervisión es el acto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

### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO**





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 (DUI)	Recibe la instrucción y designa personal que le acompañará a realizar la supervisión. Se traslada al área indicada.	Oficio
3	DUI	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 Unidad de Asuntos Internos, con la finalidad de iniciar la investigación y en su caso el procedimiento administrativo correspondiente.	
5	DUI	Elabora la Tarjeta Informativa correspondiente a la supervisión, dirige al Secretario de Seguridad Ciudadana. <sup>1</sup>  Con esta actividad termina el procedimiento.	Tarjeta Informativa



### 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
Christian Díaz Torres Jefe de Departamento de Atención a la Denuncia Ciudadana y Procedimientos Administrativos	101-10-30	Av. Heroico Colegio Militar No.109 Colonia Buena Vista
Javier Martínez Gutiérrez Jefe de Departamento de Investigación	101-10-30	Av. Heroico Colegio Militar No.109 Colonia Buena Vista



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 15 de Mayo de 2015	FECHA DE TERMINACIÓN 08 de Junio de 2015
---------------------------------------	---

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

ÁREA: Unidad de Asuntos Internos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2015	08/Jun./15	Jorge Alberto Álvarez Saavedra  Director de la Unidad de Asuntos Internos	Ricardo Díaz Vázquez  