



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 1 de 40

Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Cuernavaca, Mor. A 01 de marzo de 2012



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO**

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 2 de 40

CONTENIDO:

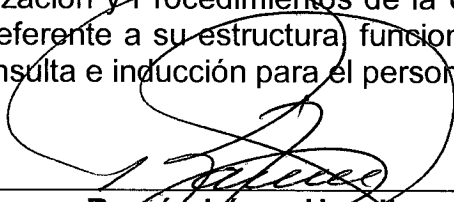
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	26
X. PROCEDIMIENTOS	27
a. QUEJAS Y/O DENUNCIAS.	
XI. DIRECTORIO	38
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	39
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	40



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos, el cual contiene información referente a su estructura, funcionamiento y tiene como objetivo servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



Ramón López Urquijo
 Encargado de Despacho de la
 Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

REVISÓ

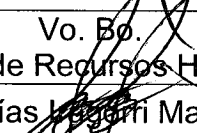

Sergio Alejandro González Mendoza
 Director General Administrativo

APROBO


Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ


Francisco Villegas Becerril
 Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de páginas
Marzo 2012	Iván Elías  Martínez	2012	40



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO**

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 4 de 40

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 artículo 125 fracción II, del Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento 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 y Procedimientos.

Los Manuales de Organización 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 y Procedimientos que tiene por objeto sistematizar los documentos que contienen información referente a la base legal, atribuciones, objetivos, funciones, estructura orgánica y descripción de puestos, lo que logrará delimitar funciones de las diferentes unidades operativas que integran la Secretaría, mismas que deberán ser observadas por los servidores públicos y cuerpo operativo, en este sentido se elabora el Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

Es menester señalar que la competencia de esta Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, se limita a las actuaciones de los servidores públicos adscritos a la misma que contravengan el marco jurídico vigente, en cuanto a su investigación y recomendación de sanciones a que haya lugar.

La Unidad de Asuntos Internos, coordinará los sistemas de inspección y vigilancia para supervisar el cabal cumplimiento de la normatividad en el desempeño de sus funciones del personal operativo adscrito a esta Secretaría, con estricto apego a los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y honradez, que colaboren en la prevención del desvío de actitudes en el servicio público del personal operativo; así como supervisar y mejorar los mecanismos de investigación y seguimiento de las quejas y/o denuncias presentadas en esta Unidad, asegurando acciones proactivas y condicionantes de tipo preventivo, contribuyendo así a recuperar la imagen y la confianza de la sociedad en la institución.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **5** de **40**

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 SPYAC.

La causa de esto deriva de la falta de capacitación policial y dignificación, la relación interna de estos factores en ocasiones se traduce en corrupción, de tal manera que al profesionalizar, capacitar y dignificar al personal operativo, dará por hecho que la labor policial se llevará a cabo con mayores estándares de convicción, confiabilidad y apego a la ley.

En esta premisa el resultado sería el compromiso ético con la profesión policial y la institución.



III. OBJETIVO

Garantizar a los ciudadanos que presenten 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;

Asegurar al interior de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, que las investigaciones de toda queja por actos irregulares en contra de los elementos de esta institución, se realice en forma pronta, honesta y justa;

Dar a los elementos de esta institución, la certeza de que las investigaciones se realizarán 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. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
4. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley Entrega Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
7. Ley que Establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
8. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
9. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos.
10. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Morelos.
11. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
12. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
13. Código Penal para el Estado de Morelos.
14. Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.
15. Condiciones de Trabajo para los Trabajadores del Ayuntamiento de Cuernavaca.
16. Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para el Municipio de Cuernavaca.
17. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
18. Reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca.
19. Reglamento de Tránsito y Transportes para el Estado de Morelos.
20. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.
21. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
22. Plan de Desarrollo Municipal 2009-2012.
23. Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.
24. Programa Operativo Anual 2012 (P.O.A.)
25. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia de carácter general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, se compromete a brindar servicios confiables y oportunos de prevención del delito para mejorar la seguridad pública, la vialidad, protección civil y bomberos que garanticen la integridad física de las personas y sus bienes materiales, a fin de prevenir el delito y las contingencias naturales, con la aplicación eficaz, honesta y transparente de la legislación y normatividad vigente de un programa de avanzada que contemple el uso de tecnología de punta, la selección de los elementos, su estructura adecuada, la capacitación, la implantación del servicio profesional de carrera, así como el nuevo modelo policial.

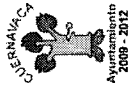
VISIÓN

La Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, aspira a ser reconocida por la población por otorgar servicios de prevención del delito para mejorar la seguridad pública, la vialidad, la protección civil, bomberos, y de atención de emergencias, rescates y urgencias médicas que son oportunos, eficaces y con trato amable; por contar con personal profesional; con equipamiento de punta que permita reducir los índices delictivos, mejorar los programas de prevención de delitos y atención de emergencias de la población, privilegiando la integridad física y los bienes materiales de los cuernavaquenses, visitantes y turistas.

VALORES

Honradez
Compromiso
Tolerancia
Calidez Humana
Honestidad
Justicia
Ética
Generosidad
Puntualidad
Trabajo en Equipo

Lealtad
Responsabilidad
Disciplina
Disponibilidad
Solidaridad
Amabilidad
Respeto
Calidez
Paciencia
Voluntad



te cumplimos
Cuernavaca

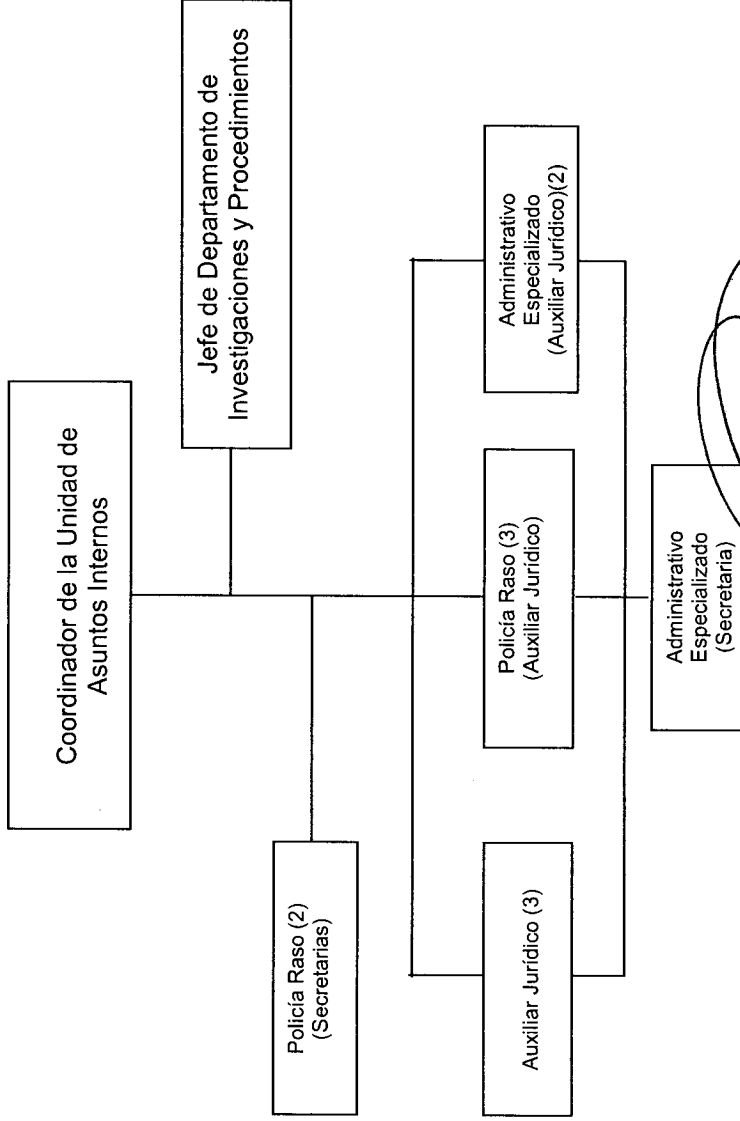
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 9 de 40

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ
FRANCISCO VILLEGAS BECERRIL
COORDINADOR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

REVISÓ
SERGIO ALVARO GONZALEZ MENDOZA
DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ
RAMÓN LÓPEZ UROJINO
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
MARZO DEL 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **10** de **40**

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF01003	Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos	Francisco Villegas Becerril	1	
CF03002	Jefe de Departamento de Investigaciones y Procedimientos	José Antonio Valdez Arellano	1	
S07005	Policía Raso (Secretaria)	Martha Osorio Estrada (Comisionada de la Dir. Gral. Admin.)	1	
S07005	Policía Raso (Secretaria)	María Dolores Escobar Maldonado (Comisionada de la Dir. Gral. de la Policía Preventiva)	1	
A01011	Auxiliar Jurídico	Wendy Gabriela Vivanco Bautista	1	
A01011	Auxiliar Jurídico	Minerva Valdez Guerrero	1	
A01011	Auxiliar Jurídico	Blanca Lilia Mora Hurtado	1	
S07005	Policía Raso (Auxiliar Jurídico)	Manuel Martínez	1	
S07005	Policía Raso (Auxiliar Jurídico)	Cristina Helssy Cadena Domínguez (Comisionada de la Dir. Gral. del Centro Operativo)	1	
S07005	Policía Raso (Auxiliar Jurídico)	Javier Encarnación Ramírez	1	
A01005	Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico)	Hilda Adriana Leyva Dorantes	1	
S07005	Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico)	Tomás Díaz Salgado	1	
S07005	Administrativo Especializado (Secretaria)	García Gutiérrez Ma. Mercedes	1	13
	TOTAL			13



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento
Policías Rasos (Secretarias)(2)
Auxiliares Jurídicos (3)
Policías Rasos (Auxiliar Jurídico) (3)
Administrativos Especializados (Auxiliar Jurídico) (2)
Administrativos Especializados (Secretaria)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de seguridad pública en el Municipio dentro y fuera del servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación policial.
- II. Determinar los lineamientos que regulen la recepción e investigación de quejas y denuncias, disponiendo su ratificación, ampliación ó aclaración y en su caso, determinar su procedencia o improcedencia o desechamiento.
- III. Ordenar se notifique personalmente en el domicilio del quejoso, el contenido del auto de radicación o desechamiento de su queja o denuncia, siempre y cuando se encuentre dentro del Municipio de Cuernavaca; en caso contrario será a través de las Listas de Estrados que sean fijadas en la Unidad de Asuntos Internos.
- IV. Ordenar y supervisar la ejecución de las medidas preventivas en contra de los elementos policiales sujetos a investigación administrativa.
- V. Ordenar el trámite del procedimiento administrativo establecido por el artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, turnando los autos al Consejo de Honor y Justicia, para que dicte la resolución correspondiente.
- VI. Poner a consideración del Consejo de Honor y Justicia, la suspensión temporal con carácter preventivo conforme al artículo 176 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública, de los elementos policiales sujetos a investigación o procedimiento administrativo, por falta grave a los principios de actuación policial.
- VII. Turnar los autos del procedimiento administrativo al Consejo de Honor y Justicia por falta grave a los principios de actuación policial, elaborando al efecto la propuesta de sanción.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Jefe de Departamento
Policías Rasos (Secretarias)(2)
Auxiliares Jurídicos (3)
Policías Rasos (Auxiliar Jurídico) (3)
Administrativos Especializados (Auxiliar Jurídico) (2)
Administrativos Especializados (Secretaria)

FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Atender las recomendaciones emitidas por las Comisiones Nacional y Estatal de Derechos Humanos, por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidos por los agentes policiales de seguridad pública municipal.
- IX. Detectar el grado de incidencia de las quejas y denuncias en contra de elementos policiales, proponiendo medidas preventivas y correctivas al titular del área.
- X. Crear, registrar y controlar el archivo de antecedentes y sanciones de los agentes policiales de seguridad pública municipal.
- XI. Notificar al Centro Estatal de Información sobre Seguridad Pública, las resoluciones emitidas por el Consejo de Honor y Justicia.
- XII. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, en calidad de Secretario Técnico en términos del artículo 178 fracción VIII de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, relatando de manera clara y precisa los asuntos sometidos a consideración de dicho órgano colegiado.
- XIII. Tramitar ante la Dirección General Jurídica, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos.
- XIV. Solicitar la colaboración y apoyo de las unidades administrativas de la Secretaría, así como de autoridades federales, estatales o municipales, para el mejor ejercicio de sus atribuciones que tiene encomendadas;
- XV. Vigilar que los elementos de la Secretaría que hayan realizado acciones relevantes, ponerlos a consideración del Consejo de Honor y Justicia para la entrega de condecoraciones y estímulos;
- XVI. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **13** de **40**

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Coordinador 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

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
De campo
Realizando recorridos
Bajo presión
Riesgo de Trabajo

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Investigaciones y Procedimientos

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Vigilar, supervisar y coordinar las actividades de los auxiliares jurídicos.
- II. Fijar con el Director los mecanismos adecuados en las supervisiones que por necesidades del servicio deban realizarse a los elementos de las diversas Direcciones que integran a la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.
- III. Instruir el inicio de investigación.
- IV. Auxiliar en la supervisión y ejecución de las medidas preventivas de los elementos sujetos a investigación administrativa.
- V. Coordinar con los auxiliares jurídicos el trámite del procedimiento administrativo establecido en el artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
- VI. Auxiliar al titular, el turno de los autos del procedimiento administrativo al Consejo de Honor y Justicia por falta grave a los principios de actuación policial, elaborando al efecto la propuesta de sanción correspondiente.
- VII. Coordinar y supervisar los recorridos en la ciudad, a fin de verificar el correcto actuar de los elementos operativos.
- VIII. Supervisar los operativos implementados por las Direcciones de la Secretaría de Protección y Auxilio ciudadano a efecto de verificar que no se violenten las garantías de los ciudadanos.
- IX. Vigilar que los elementos de la Secretaría que hayan realizado acciones relevantes y ponerlos a consideración del Consejo de Honor y Justicia para la entrega de condecoraciones y estímulos;
- X. Firmar todos aquellos documentos que se generen dentro de la Unidad de Asuntos Internos.
- XI. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 15 de 40

PUESTO

Jefe de Departamento de
Investigaciones y Procedimientos

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho o Pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo
- Manejo de Personal
- Nociones de la carrera policial

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
De campo
Realizando recorridos
Bajo presión
Riesgo de trabajo

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Liderazgo
Toma de decisiones
Capacidad de Análisis
Trabajo en Equipo
Motivación laboral
Puntualidad
Manejo de conflictos
Prudencia

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Secretaria) (2)

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la agenda del Director;
- II. Recibir y tramitar la correspondencia;
- III. Llevar un control en los libros de registros de oficios, correspondencia y expedientes;
- IV. Dar seguimiento a las faltas cometidas por cada elemento operativo para la elaboración de las fichas de antecedentes;
- V. Concentrar los expedientes o documentos concluidos, para remitirlos al archivo general;
- VI. Mantener actualizado y depurado el archivo de la Unidad de Asuntos Internos;
- VII. Elaborar los informes mensuales, o bien los que solicite el Director; para las diferentes áreas de la Secretaría;
- VIII. Coordinarse con los auxiliares jurídicos, para que informen los avances de los expedientes, con el fin de realizar los informes correspondientes;
- IX. Controlar el archivo de antecedentes y sanciones del personal operativo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano;
- X. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas.



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO**

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 17 de 40

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Secretaria) (2)

ESCOLARIDAD

Bachillerato y/o carrera secretarial.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de paquetería Office
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

De oficina

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

Auxiliar Jurídico (3)

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Dar atención al ciudadano que se presente a interponer quejas o denuncia en contra de los elementos que integran las diversas direcciones que conforman la Secretaría de Protección y Auxilio al Ciudadano;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de la Secretaría dentro y fuera del 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 oficios, citatorios respectivos, pasándolos a revisión y firma del Director según sea el caso, integrándolos a los expedientes;
- VII. Firmar las actividades 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 inmediatamente 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 de área;
- XII. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **19** de **40**

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Auxiliar Jurídico (3)

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Derecho o Pasante

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 20 de 40

DESCRIPCION DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Auxiliar Jurídico) (3)

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a los ciudadanos que interpongan alguna queja o denuncia en contra de los elementos policiales;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de seguridad pública en el Municipio, dentro y fuera del servicio a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación policial;
- III. Notificar en el domicilio al 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. Tramitar el procedimiento administrativo establecido por el artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; turnando los autos al Consejo de Honor y Justicia, para que dicte la resolución correspondiente;
- V. Elaborar la resolución de las investigaciones y procedimientos administrativos, instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación; en términos de lo dispuesto por el artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VI. Turnar los autos del procedimiento administrativo, por conducto del superior jerárquico al Consejo de Honor y Justicia, por falta grave a los principios de actuación policial, elaborando al efecto la propuesta de sanción;
- VII. Atender las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional y Estatal de Derechos Humanos, por presuntas violaciones a los Derechos Humanos cometidos por los cuerpos de seguridad pública;
- VIII. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- IX. Tramitar ante la Dirección General Jurídica, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- X. Solicitar la remisión a las diferentes Direcciones Operativas de los elementos policiales que hayan realizado acciones relevantes y ponerlos a consideración del Consejo de Honor y Justicia para la entrega de condecoraciones y estímulos;
- XI. Y las demás actividades y funciones que le delegue su jefe inmediato.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página 21 de 40

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso, (Auxiliar Jurídico) (3)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, y/o Pasante en Derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

De oficina
De campo
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Brindar atención a los ciudadanos que interpongan alguna queja o denuncia en contra de los elementos policiales;
- II. Supervisar, vigilar e investigar la conducta de los elementos de seguridad pública en el Municipio, dentro y fuera del servicio, a efecto de que den cumplimiento a los deberes, obligaciones y principios de actuación policial;
- III. Notificar en el domicilio al 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. Tramitar el procedimiento administrativo establecido por el artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; turnando los autos al Consejo de Honor y Justicia, para que dicte la resolución correspondiente;
- V. Elaborar la resolución de las investigaciones y procedimientos administrativos, instaurados en contra de los elementos policiales de la corporación; y en su caso, dar trámite a la notificación a la autoridad encargada de aplicar el correctivo disciplinario correspondiente, en términos de lo dispuesto por el artículo 104 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- VI. Turnar los autos del procedimiento administrativo por conducto del superior jerárquico, al Consejo de Honor y Justicia, por falta grave a los principios de actuación policial, elaborando al efecto la propuesta de sanción;
- VII. Atender las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional y Estatal de Derechos Humanos, por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidos por los cuerpos de seguridad pública;
- VIII. Asistir a las sesiones del Consejo de Honor y Justicia, previa orden del superior jerárquico;
- IX. Tramitar ante la Dirección General Jurídica, la expedición de copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos;
- X. Solicitar la remisión a las diferentes Direcciones Operativas de los elementos policiales que hayan realizado acciones relevantes y ponerlos a consideración del Consejo de Honor y Justicia para la entrega de condecoraciones y estímulos;
- XI. Y las demás actividades y funciones que le delegue su jefe inmediato.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **23** de **40**

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado (Auxiliar Jurídico) (2)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, y/o Pasante en Derecho

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

De oficina
De campo
Supervisando

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alta

ESFUERZO

Mental-físico



DESCRIPCION DE PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Coordinador de la Unidad de Asuntos
Internos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la agenda del Director;
- II. Recibir y tramitar la correspondencia;
- III. Llevar un control de los libros de registros de oficios, correspondencia y expedientes;
- IV. Dar seguimiento a las faltas cometidas por cada elemento operativo para la elaboración de las fichas de antecedentes;
- V. Concentrar los expedientes o documentos concluidos, para remitirlos al archivo general;
- VI. Mantener actualizado y depurado, el archivo de los asuntos que competen a la Unidad de Asuntos Internos;
- VII. Elaborar los informes mensuales, o bien los que solicite el Director; para las diferentes áreas de la Secretaría;
- VIII. Coordinarse con los auxiliares jurídicos, para que informen los avances de los expedientes, con el fin de realizar los informes correspondientes;
- IX. Controlar el archivo de antecedentes y sanciones del personal operativo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano;
- X. Y las demás actividades y/o funciones que le sean designadas.



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-UAI-02

Revisión: 2

Página **25** de **40**

PUESTO

Administrativo Especializado
(Secretaria)

ESCOLARIDAD

Bachillerato y/o Carrera Secretarial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración Pública
- Impartición de Justicia
- Seguridad Pública
- Procedimiento Administrativo
- Manejo de paquetería office
- Archivo

EXPERIENCIA LABORAL

1 Año

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Toma de decisiones
Capacidad de Análisis
Trabajo en equipo
Puntualidad
Manejo de conflictos
Prudencia
Discreción
Lealtad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Mental-físico



IX. POLÍTICAS

Políticas Internas

1. No fumar dentro de la oficina.
2. Ser puntual en la hora de entrada a la oficina; así como tener disponibilidad de tiempo por necesidad del servicio.
3. Conducirse con discreción, lealtad y honestidad en los asuntos que tenga conocimiento.
4. Atender en forma inmediata a toda persona que acuda a 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 ó al Coordinador.

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 INVESTIGACIÓN DE 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 de investigación de quejas o denuncias será aplicable a todo el personal operativo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano que incurra en responsabilidad por acción u omisión que la Ley castigue con sanciones y procedimientos de responsabilidad.

3.- Referencia:

Para poder iniciar algún procedimiento se deben apegar a los lineamientos del marco jurídico, como por ejemplo la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos, 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 Pública y Tránsito Metropolitana, así como también en el Manual de Organización y Procedimientos.

4.- Responsabilidad:

El titular de la Unidad de Asuntos Internos, tiene bajo su responsabilidad coordinar, controlar y vigilar la aplicación del procedimiento, así como revisar, elaborar, implantar y mantener actualizados los procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

Dentro de las responsabilidades están las del jefe de departamento, jefe de oficina, auxiliares jurídicos, administrativos especializados y policía rasos, quienes se deben apegar a los lineamientos legales establecidos para desahogar los procedimientos administrativos y quejas.

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 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



te cumplimos
Cuernavaca

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-UAI-01

Revisión: 2

Página 29 de 40

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

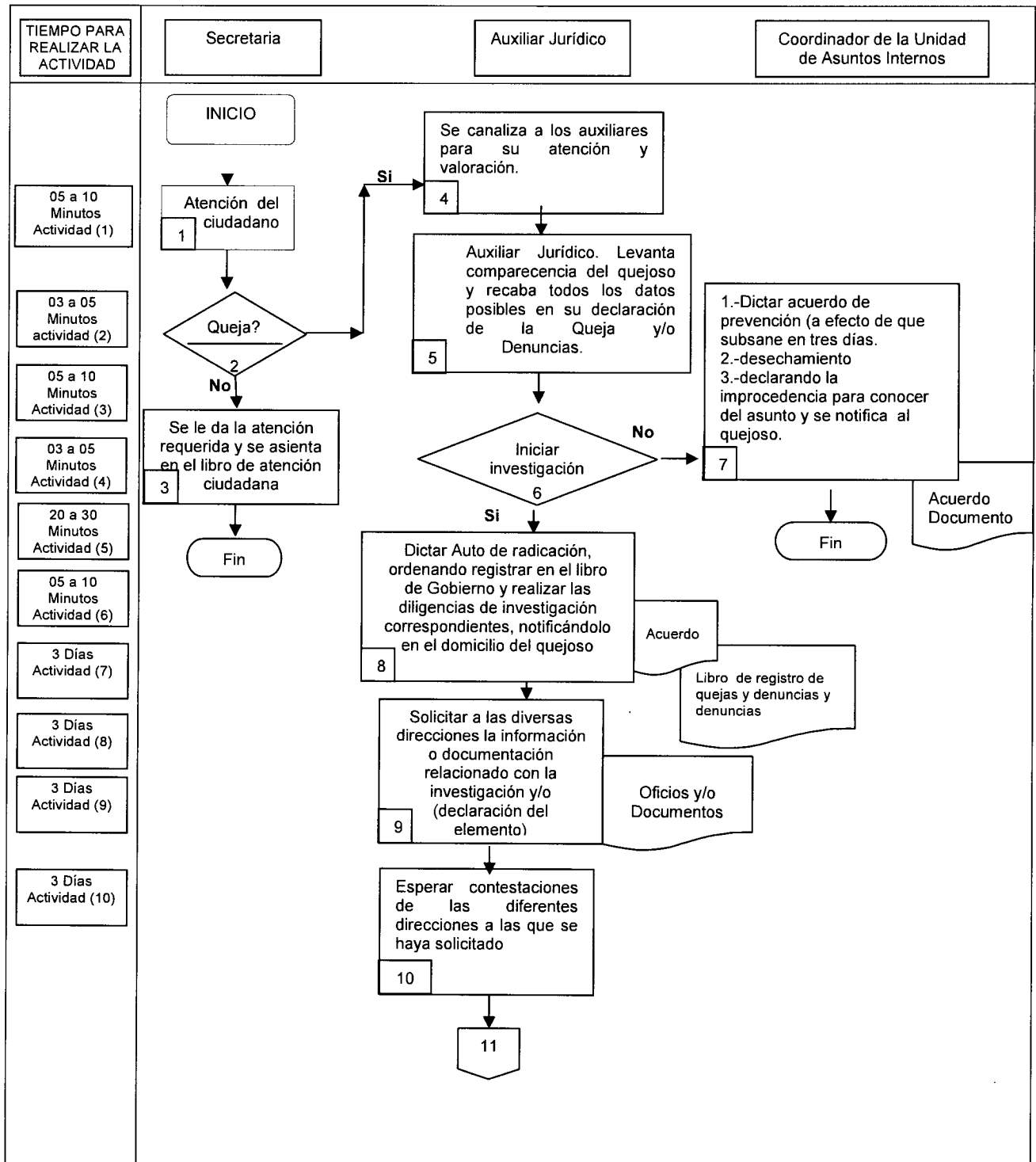




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

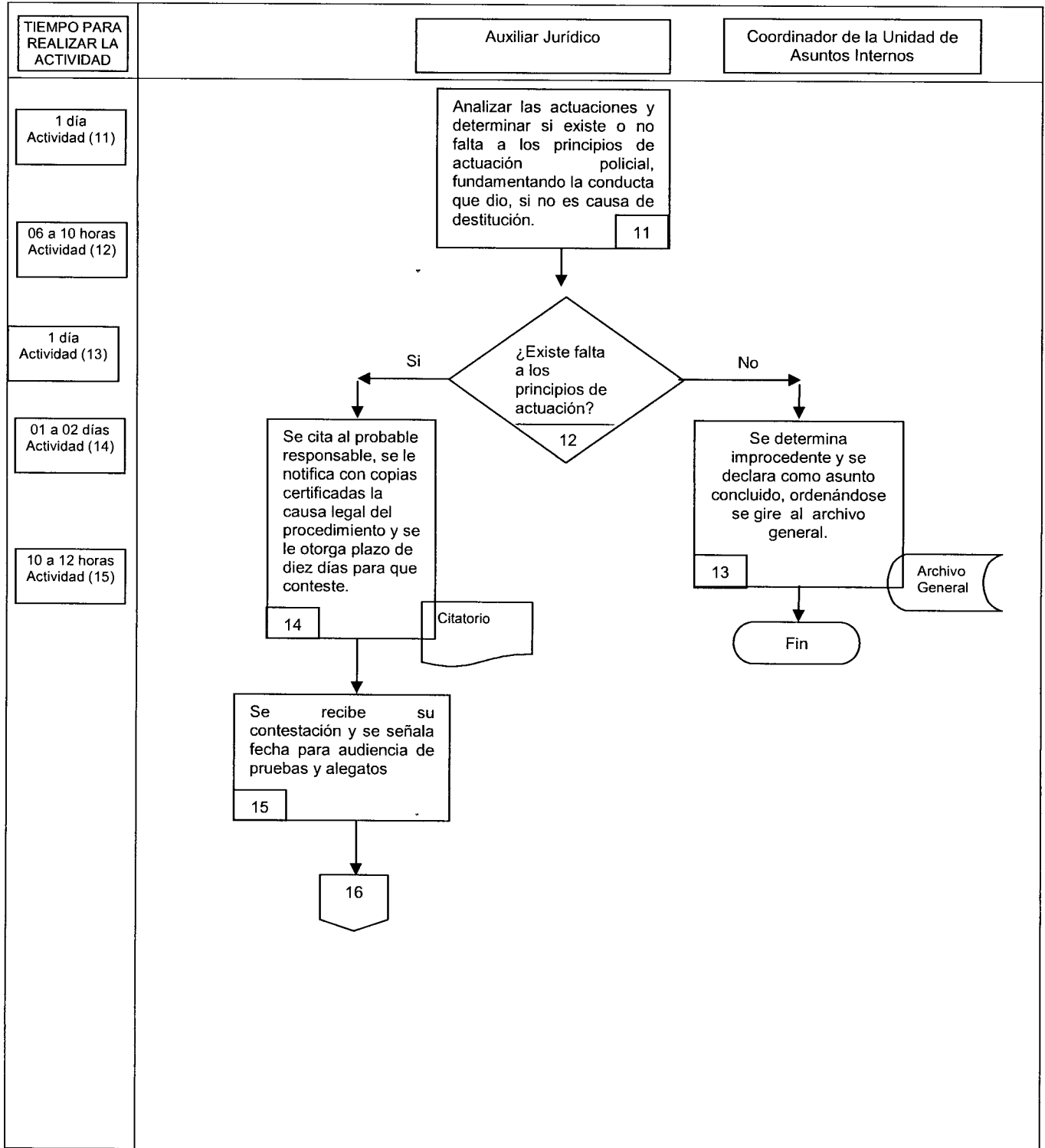




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

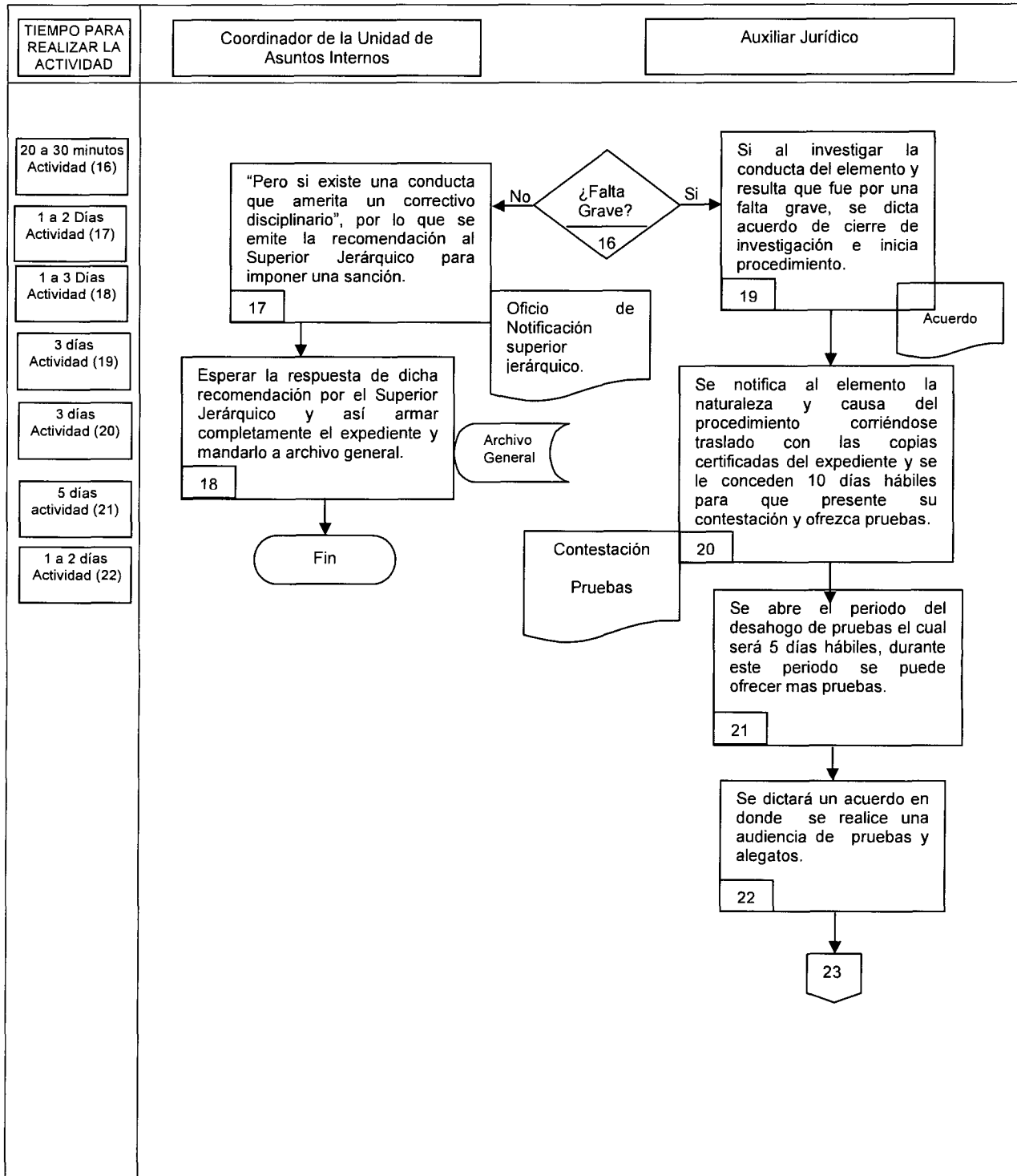
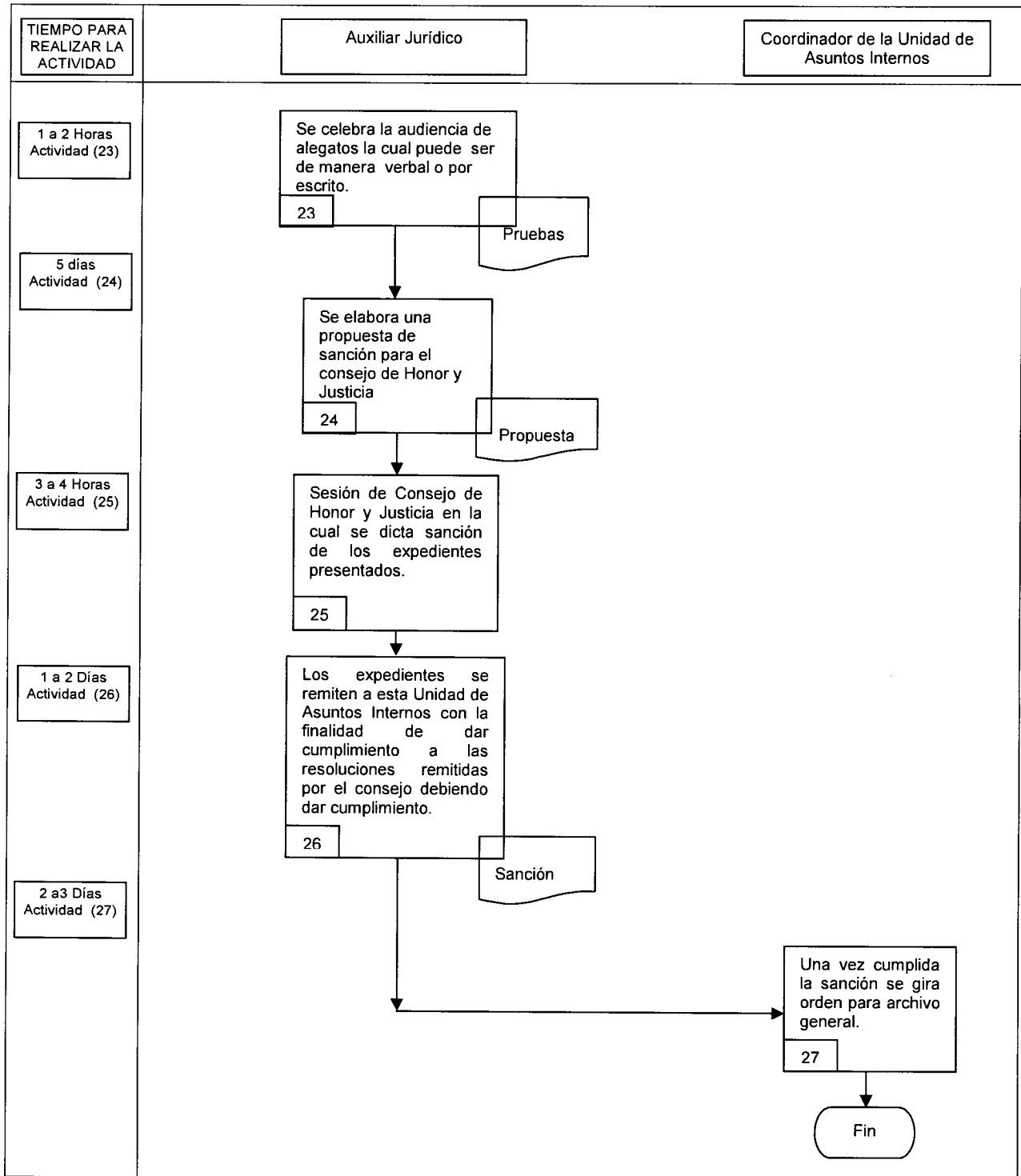




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
01	Auxiliar Jurídico A J	Atención del ciudadano dependiendo de lo que manifieste se valora.	Formato
02	Auxiliar Jurídico A J	¿Queja? No es procedente actividad 3. Si es procedente actividad 4	Formato
03	Auxiliar Jurídico A J	Se le da la atención requerida por el ciudadano. Con esta actividad se finaliza este procedimiento.	Formato
04	Jefe de Departamento	Ordena se canalice a los auxiliares jurídicos para su debida atención y desarrollo.	Formato
05	Auxiliar Jurídico 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	AJ	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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-UAI-01

Revisión: 2

Página 34 de 40

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE 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	Formato
09	AJ	Solicitar información o documentación relacionado con la investigación y/o (declaración del elemento)	Formato
10	AJ	Esperar contestaciones de las diferentes Direcciones a las que se solicito 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	Coordinador (C)	No procede: Se determina improcedente y se gira a archivo general. Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Formato
14	AJ	Si procede: se cita al probable responsable.	Documento.



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE 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	C	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.	Documento
18	C	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.	Acuerdo
19	AJ	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.	Documento
20	AJ	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	AJ	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 QUEJAS Y/O DENUNCIAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
22	AJ	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.	Documento
24	AJ	Se elabora una propuesta de sanción para el Consejo de Honor y Justicia.	Documento
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.	Documento
27	C	Una vez cumplida la sanción se gira orden para archivo general Con esta actividad finaliza este procedimiento.	Documento.



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Expedientes	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento
2	Expediente	Auxiliar Jurídico	Durante el Procedimiento

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 14 de febrero de 2012	FECHA DE TERMINACION 01 de Marzo de 2012
---	--

PARTICIPANTES	PUESTO
Francisco Villegas Becerril	Coordinador de la Unidad de Asuntos Internos
Manuel Martínez	Auxiliar Jurídico
Ernesto de Jesús Olguín Rosas	Analista Administrativo

Ernesto de Jesús Olguín Rosas
 Analista Administrativo
 Asesor Designado de la
 Dirección de Recursos Humanos

Manuel Martínez
 Auxiliar Jurídico
 Responsable de la Organización del
 Manual de Organización y Procedimientos

