



Ayuntamiento
2022 - 2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**UNIDAD DE
ASUNTOS INTERNOS**



ABRIL 2022

© DERECHOS RESERVADOS

Ayuntamiento de Toluca
Secretaría del Ayuntamiento
Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Plaza Fray Andrés de Castro, Edificio A, Planta Baja
Col. Centro, Toluca, México.

Teléfono: 7222261280 Ext. 7601
Junio 2023

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	4
II. OBJETIVO GENERAL.....	5
III. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS	6
Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.....	6
Supervisión al Personal Operativo.	14
IV. DISTRIBUCIÓN	17
IV. REGISTRO DE EDICIONES.....	18
V. VALIDACIÓN.....	19
VI. CRÉDITOS	20
VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	21

I. PRESENTACIÓN

Con el propósito de contar con una administración dinámica, activa y con la finalidad de dar respuesta inmediata a las necesidades actuales, la Secretaría del Ayuntamiento a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, se ha dado a la tarea de desarrollar programas de forma permanente para modernizar y simplificar el aparato administrativo, que permita eficientar el funcionamiento de las unidades administrativas del Gobierno Municipal y dar cumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables vigentes.

Los manuales de procedimientos son instrumentos de trabajo que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos institucionales. Constituye también una herramienta básica que permitirá conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que corresponden a las mismas, a través de los cuales se formaliza el trabajo del personal del Ayuntamiento y se evita la discrecionalidad en su desempeño.

Por ello, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación pone a disposición de las y los servidores públicos del Ayuntamiento de Toluca el **“Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos”**.

II. OBJETIVO GENERAL.

Coordinar las estrategias y programas de vigilancia, supervisión e investigación de la operación policial y administrativa realizada por las y los integrantes de la Dirección General de Seguridad y Protección, a efecto de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables, mediante el análisis, actualización e instrumentación de métodos, procedimientos, mecanismos técnicos, tácticos y operativos para la inspección e investigación, así como solicitar a la Comisión de Honor y Justicia, el inicio y substanciación de los procedimientos administrativos disciplinarios y sus medios de impugnación; con la finalidad de inhibir, prevenir y evitar anomalías en el desempeño de las funciones del personal en materia de seguridad pública y política criminal, orientado al fortalecimiento de la imagen institucional ante la sociedad y el apego a la cultura de la legalidad.

III. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

**Nombre del
Procedimiento:**

Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección

Objetivo:

Recibir, investigar y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias que presente la ciudadanía e incluso anónimas por presuntas faltas al Código de Conducta de los elementos que integran el cuerpo de seguridad pública del Municipio de Toluca.

POLITICAS APLICABLES

- La Unidad de Asuntos Internos es el área responsable de recibir y dar seguimiento a las denuncias ciudadanas e inclusive anónimas en contra del personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- Los requisitos que debe contener una denuncia ciudadana son: nombre de la o el policía, no. de patrulla, lugar, tiempo, hechos, pruebas y generales del denunciante en caso de no ser anónima.
- Los medios de prueba para acreditar o en su caso, desvirtuar la conducta atribuible a la o el policía, se encuentran estipulados en el artículo 38 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Las denuncias o quejas pueden ser enviadas a través de correo electrónico, oficio, llamadas telefónicas, redes sociales, 089 anónimas, Sistema de Atención Mexiquense, Contraloría, Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, así como de la Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca.

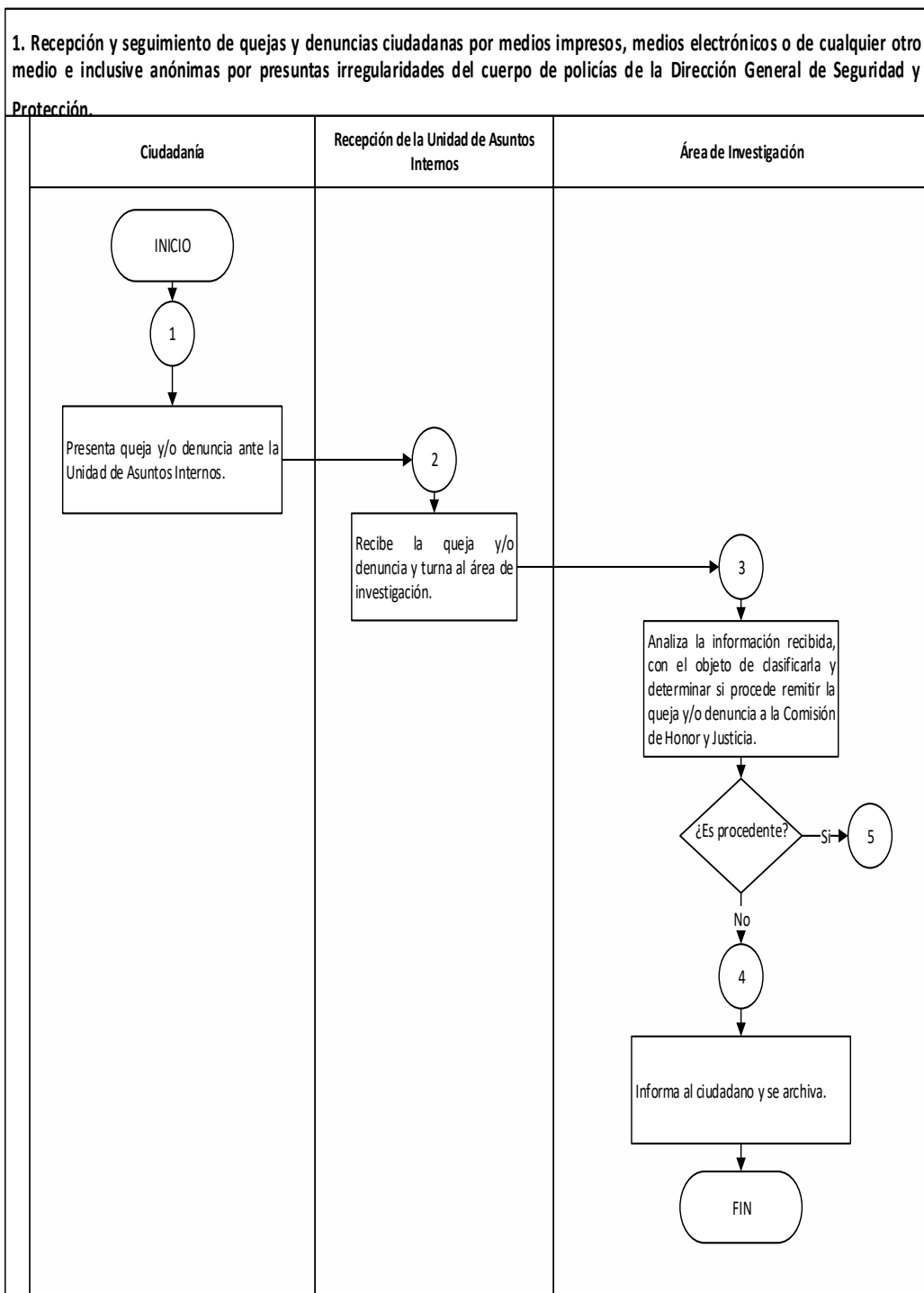
1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Ciudadanía	Presenta queja y/o denuncia ante la Unidad de Asuntos Internos.
2	Recepción de la Unidad de Asuntos Internos	Recibe la queja y/o denuncia y turna al área de investigación.
3	Área de investigación	Analiza la información recibida, con el objeto de clasificarla y determinar si procede remitir la queja y/o denuncia a la Comisión de Honor y Justicia.
		¿Es procedente?
4		No: Informa al ciudadano y se archiva.
		<i>FIN</i>
5		Sí: Solicita por oficio a la Dirección General de Seguridad y Protección que indique si la o el denunciado es policía municipal activo.
		¿Es policía municipal?
6		No: Realiza acuerdo de no inicio de investigación en virtud de que no existen elementos suficientes de convicción para iniciar la investigación que corresponda, dando vista a la Contraloría o a la Academia de Policía.
		<i>FIN</i>
7		Sí: Asigna número de expediente en libro de gobierno del año corriente, así como en la base de datos.
8		Prepara el Acuerdo de Inicio del expediente de investigación.
9		Investiga y desahoga todas y cada una de las diligencias que sean necesarias dentro del expediente con la intención de acreditar o en su caso, desvirtuar la conducta atribuible a la o el policía.
10		Realiza el acuerdo de conclusión y se turna el expediente de investigación al área de responsabilidades.
11	Área de responsabilidades	Recibe, analiza y estudia el acuerdo de conclusión y el expediente de investigación.
12		Determina si se encontraron deficiencias en el curso de la investigación.
		¿Existen deficiencias?
		No: Se conecta con el paso 17
13		Sí: Envía por oficio el expediente al área de investigación, con la intención de que se subsane la misma.

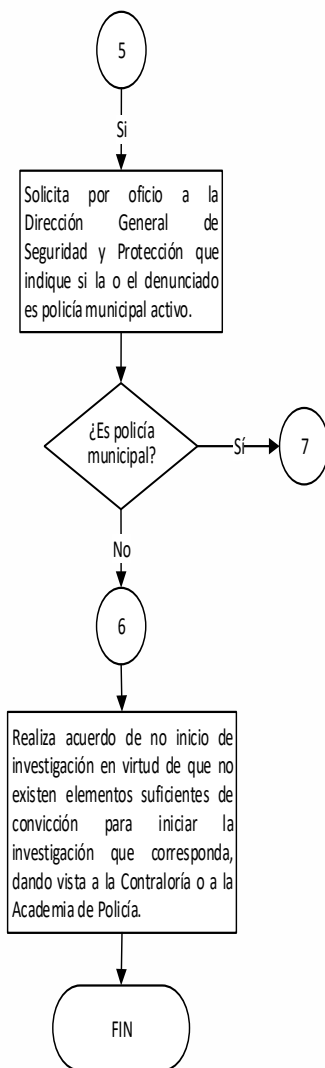
14	Área de investigación	Recibe observaciones, las atiende y regresa el expediente al Área de Responsabilidades.
15	Área de responsabilidades	Recibe el expediente y determina:
		¿Es procedente?
16		No: Archiva el expediente.
		<i>FIN</i>
17		Sí: Turna el expediente de investigación a la Comisión de Honor y Justicia.
		FIN

Diagrama:



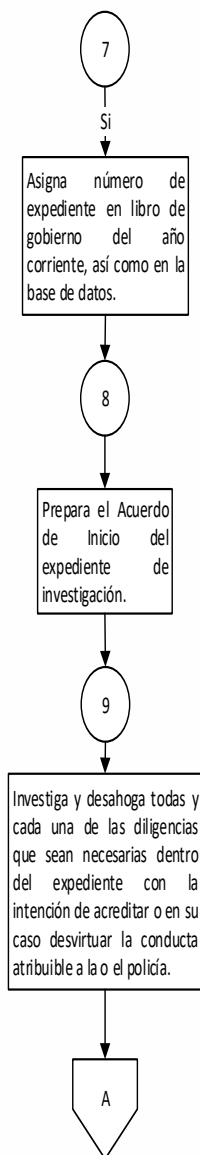
1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.

Área de Investigación

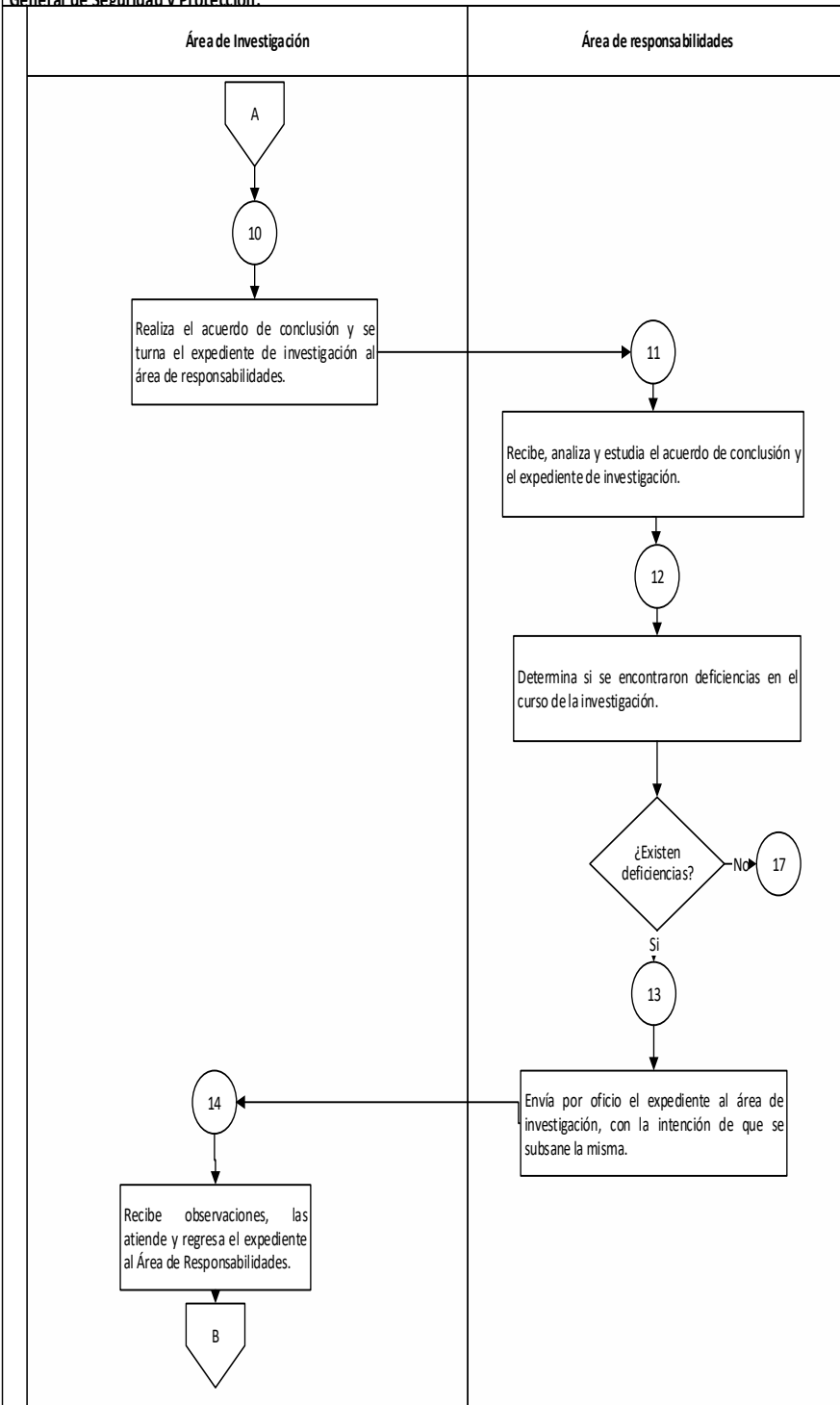


1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.

Área de Investigación

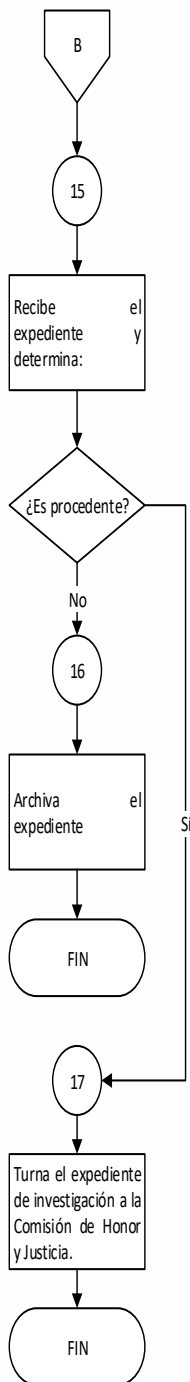


1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.



1. Recepción y seguimiento de quejas y denuncias ciudadanas por medios impresos, medios electrónicos o de cualquier otro medio e inclusive anónimas por presuntas irregularidades del cuerpo de policías de la Dirección General de Seguridad y Protección.

Área de responsabilidades



Nombre del Procedimiento: Supervisión al Personal Operativo

Objetivo: Vigilar, en el ámbito de su competencia, que el servicio de seguridad se preste de manera eficaz, eficiente y con pleno apego al respeto de los derechos humanos y normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

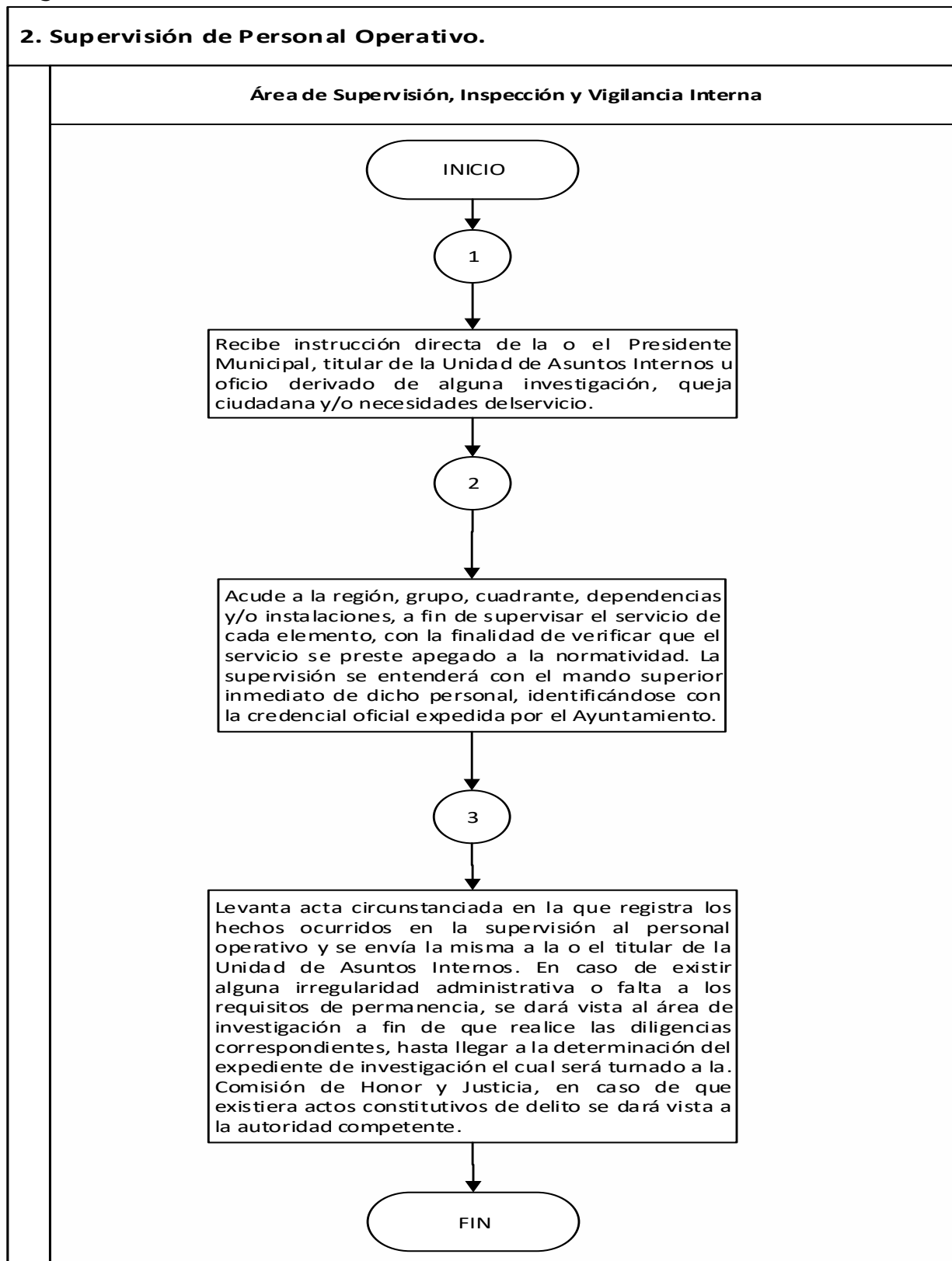
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna, con instrucciones de la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos, es la responsable de realizar en cualquier momento la supervisión al personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección.
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable en ejercicio de sus facultades de verificar que el personal operativo de la Dirección General de Seguridad y Protección se encuentren en los servicios que les hayan sido asignados conforme a la fatiga correspondiente.
- La Unidad de Asuntos Internos es la responsable y se encuentra facultada para ingresar a cualquier instalación de la Dirección General de Seguridad y Protección para supervisar al personal operativo sin limitación alguna.
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna está facultada para solicitar en cualquier momento las listas de control de personal operativo y/o listas de asistencia de las unidades administrativas que integran la Dirección General de Seguridad y Protección.
- La Unidad de Asuntos Internos a través del área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es la responsable de supervisar el parque vehicular, semovientes, caninos, bienes muebles e inmuebles adscritos a la Dirección General de Seguridad y Protección, las portaciones de armas de la Licencia Oficial Colectiva (LOC), licencias de conducir de los elementos operativos, así como el depósito de armamento y equipo táctico, personal laborando, fatigas y/o listas de asistencia, así como los servicios asignados.
- El área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna es responsable de elaborar reportes diarios, semanales y mensuales sobre los trabajos realizados.

2. Supervisión del Personal Operativo.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área de Supervisión, Inspección y Vigilancia Interna	Recibe instrucción directa de la o el Presidente Municipal, de la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos u oficio derivado de alguna investigación, queja ciudadana y/o necesidades del servicio.
2		Acude a la región, grupo, cuadrante, dependencias y/o instalaciones, a fin de supervisar el servicio de cada elemento, con la finalidad de verificar que el servicio se preste apegado a la normatividad. La supervisión se entenderá con el mando superior inmediato de dicho personal, identificándose con la credencial oficial expedida por el Ayuntamiento.
3		Levanta acta circunstanciada en la que registra los hechos ocurridos en la supervisión al personal operativo y se envía la misma a la o el titular de la Unidad de Asuntos Internos. En caso de existir alguna irregularidad administrativa o falta a los requisitos de permanencia, se dará vista al área de investigación a fin de que realice las diligencias correspondientes, hasta llegar a la determinación del expediente de investigación el cual será turnado a la Comisión de Honor y Justicia, en caso de que existiera actos constitutivos de delito, se dará vista a la autoridad competente.
		FIN

Diagrama:



IV. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos, se encuentra en el Departamento de Organización, Métodos y Sistemas Administrativos, dependiente de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

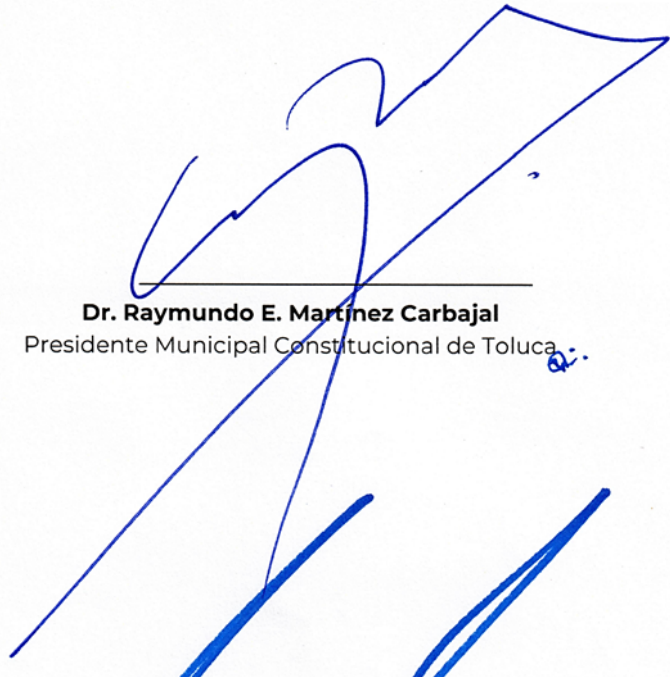
Existe una copia en medio magnético en:

La unidad de Asuntos Internos.

IV. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, Junio de 2023
Elaboración del manual.

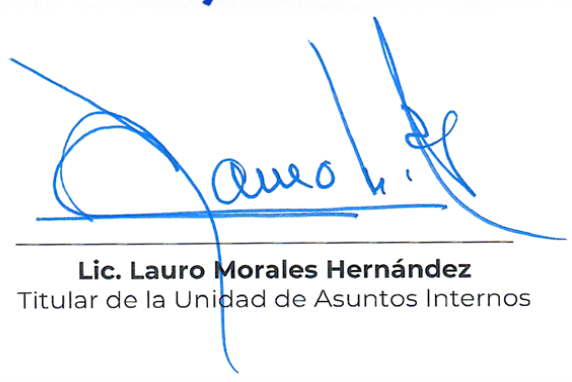
V. VALIDACIÓN



Dr. Raymundo E. Martínez Carbajal
Presidente Municipal Constitucional de Toluca



Dr. Marco Antonio Sandoval González
Secretario del Ayuntamiento



Lic. Lauro Morales Hernández
Titular de la Unidad de Asuntos Internos

VI. CRÉDITOS

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos.

Responsables de su integración y revisión:

LCDA. Maricela Meza Avila

Titular de la Unidad de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

L.D.G. Saray Micol Millán Martínez

Jefa de Departamento de Organización,
Métodos y Sistemas Administrativos.

P.A. Beatriz Breceda Camacho

Departamento de Organización, Métodos y
Sistemas Administrativos.

VII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN



1 RA
EDICIÓN
2022 - 2024