

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

**Unidad de Asuntos Internos**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

de la

## Unidad de Asuntos Internos

Elaboró	Aprobó	Validó
<hr/> <p>Lic. Hugo Odilón Vargas García</p>	<hr/> <p>Lic. Hugo Odilón Vargas García</p>	<hr/> <p>Cap. Rafael Guerrero Gómez</p>



**Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2020-2024**  
**Unidad Técnica de Innovación Gubernamental**  
Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás  
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640  
Contacto (775) 7558450

**Secretaría de seguridad ciudadana**  
**Unidad de asuntos internos**  
Enero 2024  
Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

La reproducción total o parcial de este documento  
Se autorizará siempre y cuando se del crédito  
Correspondiente a la fuente.



## Contenido

I.	Introducción .....	5
II.	Objetivos del manual .....	6
III.	Procedimiento "1" .....	7
	Recepción de quejas y denuncias en contra del cuerpo preventivo .....	7
1.	Desarrollo de procedimientos .....	8
2.	Descripción De Actividades .....	15
3.	Modelado de procesos .....	1



## I. Introducción

Con fundamento en la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Hidalgo Artículo 56 fracción I inciso b) y fracción II inciso a) en donde se indica; las dependencias de la Administración Pública Municipal deberán contar con manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración;

De acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024, el Presidente Municipal Constitucional de Tulancingo de Bravo, el L.A.E. Cesáreo Jorge Márquez Alvarado establece el compromiso de hacer eficiente los servicios públicos, teniendo la certeza de contar con un gobierno municipal transparente y cercano a la gente.

Tomando en cuenta que el citado manual es un documento de frecuente consulta, describe de manera clara y concisa los procedimientos de la Unidad de asuntos internos, que deben revisarse constantemente a fin de garantizar una gestión oportuna y eficiente.



## II. Objetivos del manual

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo proporcionar la información necesaria, para facilitar, optimizar, apoyar en el funcionamiento y mejora de las actividades de los servidores públicos, al presentar en forma ordenada, secuencial, desarrollada y detallada los procedimientos establecidos en la Unidad de Asuntos Internos.



### III. Procedimiento “1”

# Recepción de quejas y denuncias en contra del cuerpo preventivo (PR-SSC-UAI-01)



## 1. Desarrollo de procedimientos

### 1.1 Propósito del procedimiento

Recepcionar las quejas y denuncias contra el cuerpo preventivo del municipio de Tulancingo, de Bravo

### 1.2 Alcance

Este procedimiento es de observancia para la Unidad de Asuntos Internos, cuerpo preventivo y a la población del Municipio de Tulancingo.

### 1.3 Referencias

Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia, y de la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. (publicado el 25 de junio del 2018)

### 1.4 Responsabilidades.

**Titular de la Unidad de Asuntos Internos:** Recepción y seguimiento del trámite de quejas y denuncias.

**Cuerpo preventivo:** Comparece y proporcionar información.

**Población:** Presentar queja o denuncia y pruebas que la sustenten.

### 1.5 Definiciones

**Queja:** Cualquier persona que se considere vulnerada por acción u omisión por uno o varios integrantes del cuerpo preventivo, podrá comparecer o presentar la narración cronológica de circunstancias, tiempo lugar y modo.

**Investigación:** La Unidad realizara actos de y diligencias para recabar datos de prueba, a fin de solicitar procedimiento administrativo ante un Órgano Colegiado, y solicitar sanción administrativa, o desechar la queja por improcedencia.



**Integración:** La Unidad integrara los expedientes de investigación por duplicado, y en su caso remitir y turnar todas las actuaciones al órgano colegiado debidamente fundado y motivado, con todos los datos de prueba que sustentan la acción que se pretende ejecutar.

**Denuncia:** Si como resultado de los actos de Investigación, la conducta de los elementos preventivos sujetos a la fase de investigación se encuentran elementos constitutivos de delito establecidos en la ley penal, se dará vista al ministerio Publico.

### **1.6 Políticas y lineamientos**

Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia, y de la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo. (publicado el 25 de junio del 2018) articulo 45

Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (publicado el 18 de diciembre del 2023) Titulo Noveno De la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Movilidad y Transporte y Protección Civil

Articulo 163.- La Secretaría de Seguridad Ciudadana será la encargada de salvaguardar la integridad física y patrimonial de la población, conservando la paz, la tranquilidad y el orden público, garantizando el libre transito en las vialidades y promoviendo una educación vial, la prevención del delito y de infracciones administrativas por violación a disposiciones reglamentarias municipales, así como la imposición de sanciones, con respeto de los derechos humanos y de la legalidad. Así mismo, supervisara y vigilara que los integrantes de las corporaciones que la conforman cumplan con los deberes y normas, a través de la Unidad de Asuntos Internos, de acuerdo con los ordenamientos vigentes en la materia.



### 1.7 Formatos e instructivos

- 1. Acta de entrevista
- 2. Comparecencia

## ACTA DE ENTREVISTA

No. DE OFICIO: 1

FECHA: 2  
HORA: 3

NOMBRE DEL (LA) ENTREVISTADO:	4	APPELLIDO PATERNO		APPELLIDO MATERNO		NOMBRE DE	
LUGAR:	5	CALLE(S)	NUMERO INTERIOR Y EXTERIOR	COLONIA	C.P.	MUNICIPIO	ESTADO
AGENTE QUE LEVANTA EL ACTA:	6	APPELLIDO PATERNO		APPELLIDO MATERNO		NOMBRE DE	
SE ENTEVISTA A:	7	VICTIMA U OFENDIDO ( )			TESTIGO ( )		

**FUNDAMENTO**  
 ARTICULOS 21 PARRAFO PRIMERO DE LA CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 31, 71, DEL REGLAMENTO DE LA COMISION DE HONOR Y JUSTICIA DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

**PREVENCIONES**  
 Toda persona o servidor público está obligado a proporcionar oportunamente la información que requieran el Ministerio Público, la Policía en el ejercicio de sus funciones de investigación, o la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Tulancingo de Bravo, Hidalgo, de un hecho delictivo concreto, o una falta administrativa cometida por elementos preventivos. En caso de ser citados para ser entrevistados por el Ministerio Público, la Policía, la Unidad de Asuntos Internos, tienen obligación de comparecer y sólo podrán excusarse en los casos expresamente previstos en la ley. El Ministerio Público, la Policía, Unidad de Asuntos Internos, deberán dejar registro de todas las actuaciones que se realicen durante la investigación de los delitos, y las faltas administrativas, utilizando al efecto cualquier medio que permita garantizar que la información recabada sea completa, íntegra y exacta, así como el acceso a la misma por parte de los sujetos que de acuerdo con la ley tuvieren derecho a exigirlo. Cada acto de investigación se registrará por separado, y será firmado por quienes hayan intervenido. Si no quisieren o no pudieren firmar, se imprimirá su huella digital. En caso de que esto no sea posible o la persona se niegue a imprimir su huella, se hará constar el motivo. El registro de cada actuación deberá contener por lo menos la indicación de la fecha, hora y lugar en que se haya efectuado, identificación de los servidores públicos y demás personas que hayan intervenido y una breve descripción de la actuación y, en su caso, de sus resultados.

### SE PROCEDE A ENTREVISTAR A:

NOMBRE:	8		APPELLIDO PATERNO		APPELLIDO MATERNO		NOMBRE DE	
DOMICILIO:	9		CALLE(S)	NUMERO INTERIOR Y EXTERIOR	COLONIA	C.P.	MUNICIPIO	ESTADO
SEXO:	H   10	EDAD:	11	ESTADO CIVIL:	12			
ALIAS o APODO:	13	FECHA DE NACIMIENTO:	14	LUGAR DE NACIMIENTO:	15			
NACIONALIDAD:	16	IDIOMA:	17	OCUPACION:	18			
CORREO ELECTRONICO:	19	ESCOLARIDAD:	20					
DIRECCION LABORAL:	21		CALLE(S)	NUMERO INTERIOR Y EXTERIOR	COLONIA	C.P.	MUNICIPIO	ESTADO
TELÉFONOS:	22		TELÉFONO COMERCIAL		TELÉFONO RESIDENCIAL		TELÉFONO CELULAR	

<b>IDENTIFICACION</b>			
NO. SEGURO SOCIAL:		NO. ISSSTE:	
FOLIO CRED. ELECTOR:	23	NO. PASAPORTE:	
NO. LICENCIA DE CONDUCIR:	24	CURP:	25

**RELATO DE LA ENTREVISTA**  
 (QUÉ, QUIÉN, CUÁNDO, DÓNDE, CÓMO, PORQUÉ, CON QUÉ)

26



ESTADO FÍSICO O EMOCIONAL QUE HAYA OBSERVADO EN EL TESTIGO		27	
NOMBRE DEL AGENTE QUE REALIZA LA ENTREVISTA			32
28			
29	30	31	FIRMA
CARGO	PLACA o NO. EMPLEADO (A)	UNIDAD	
33			
FIRMA DEL (LA) TESTIGO / HUELLA DIGITAL			
EN CASO DE QUE EL DECLARANTE SE NEGARA A FIRMAR ASENTAR LA CIRCUNSTANCIA:			
33			
34			

### Instructivo de llenado

- 1.- Se comienza con el llenado del Rubro con el Número de Expediente que se le asignó a la investigación;
- 2.- La fecha en que se realiza la entrevista;
- 3.- La Hora, en la que se comienza a entrevistar;
- 4.- Nombre del Testigo, víctima u ofendido;
- 5.- El lugar, especificar ubicación dirección de donde se realiza entrevista;
- 6.- Nombre de quien realiza la entrevista;
- 7.- A quien se entrevista marcar con una (X) en el apartado si es víctima u ofendido o testigo;
- 8.- Nuevamente se el nombre del entrevistado;
- 9.- Se asienta el domicilio particular del entrevistado;
- 10.- Se maraca con una (x) en el apartado si es Hombre o Mujer;
- 11.- Se asienta su edad;
- 12.- Se asienta su estado civil, soltero;
- 13.- Si es que cuenta con un alias o lo conocen por un apodo, asentarlo;
- 14.- Se asienta su fecha de nacimiento;
- 15.- Lugar de Nacimiento, estado, ciudad o país;



- 16.- Nacionalidad aplica en caso de ser extranjero;
- 17.- Idiomas, dialectos o lenguas;
- 18.- A qué se dedica, estudia, trabaja etc.
- 19.- Correo electrónico, este apartado es opcional;
- 20.- Nivel de estudios del entrevistado;
- 21.- Dirección donde trabaja el entrevistado;
- 22.- Teléfono, este campo se considera obligatorio, para futuras localizaciones del entrevistado;
- 23.- Folio o IDMEX de la identificación del entrevistado;
- 24.- Numero de Licencia, es opcional en caso de identificarse con la licencia de conducir y no con la INE;
- 25.- Clave Curp;
- 26.- De forma cronológica de quien, cuando, donde porque, y con que se relata lo que por el agente de investigación pregunta al investigado en relación a los hechos.
- 27.- El estado emocional es opcional, el testigo puede presentar nervosismo o una evasión en sus respuestas.
- 28.- Nombre del Agente de Investigación quien realiza la entrevista.
- 29.- Cargo que ocupa en la UAI
- 30.- Número de empleado o de identificación laboral
- 31.- Unidad de Asuntos Internos
- 32.- Firma y Sello
- 33.- Firma del entrevistado, en caso de que no sepa firmar su huella dactilar.
- 34.- Observaciones Finales, en caso de negarse a firmar.





- 4.- Proemio, se llena con datos personales para efectos de notificación y localización, la protesta de ley que se le hace al que comparece, este apartado puede variar dependiendo del carácter de quien comparezca es decir puede ser testigo, Víctima, quejosos o la parte que está siendo investigada;
- 5.- Se hace el uso de la Voz al que comparece para que proceda con la narración cronológica de las circunstancias de tiempo, lugar y modo de los hechos que originaron la queja;
- 6.- Firma la parte que comparece.



## 2. Descripción De Actividades

<p><b>TULANCINGO</b> Avanza GOBIERNO MUNICIPAL 2020-2024</p>	Procedimiento	PR-SSC-UAI-01	
	Recepción de quejas y denuncias contra el cuerpo preventivo	Fecha: enero 2024	
		Versión: 1	
Unidad Administrativa: Secretaria de seguridad ciudadana		Área responsable: Unidad de Asuntos Internos	
Descripción de Actividades.			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de trabajo (Clave)
1	Quejoso o denunciante	Realiza queja o denuncia contra el cuerpo preventivo	Oficio
2	Titular de UAI	Recepciona queja o denuncia, por escrito o comparecencia,	Escrito o comparecencia
	Titular de UAI	Solicita información al quejoso o denunciante para enviar notificación de su queja e inicia la integración de su expediente	N/A
3	Quejoso o denunciante	Proporciona información requerida por el titular y espera a ser notificado	N/A
4	Titular de UAI	Realizar actos de investigación pertinentes, recabar los medios de prueba y diligencias necesarias para dar seguimiento a la queja o denuncia integrándolos al expediente	Oficios, Citaciones, Notificaciones, entrevistas
5	Titular de UAI	Se le notifica al investigado que tiene una queja o denuncia en su contra	N/A
6	Investigado	Recibe notificación	N/A
7	Titular de UAI	Realizar análisis de la documentación integrada en el expediente para emitir acuerdos	N/A
8	Titular de UAI	Determinar la posible comisión de la falta, así como tener como probable responsabilidad del elemento o elementos en su comisión ¿Hay elementos probatorios?	N/A
9	Titular de UAI	<b>No hay elementos probatorios</b> Se notifica al quejoso o denunciante	N/A
10	Quejoso o denunciante	Recibir notificación que deberá presentarse en la oficina de asuntos internos	N/A
11	Titular de UAI	Recibe al quejoso y entrega un tanto del dictamen	N/A
12	Quejoso o denunciante	Recibe el tanto del dictamen.	Dictamen
13	Titular de UAI	Se notifica al investigado	
14	Investigado	Recibir notificación que deberá presentarse en la oficina de asuntos internos	N/A



15	Titular de UAI	Recibe al quejoso y entrega un tanto del dictamen	N/A
16	Investigado	Recibe el tanto del dictamen. <b>FIN DEL PROCESO</b>	Dictamen
17	Titular de UAI	<b>Si hay elementos probatorios</b> Solicitar por escrito a la comisión se de inicio al procedimiento disciplinario y decretar las medidas preventivas establecidas en el Reglamento y demás leyes aplicables	Oficio
18	Titular de UAI	Entregar a la comisión el expediente tramitado con motivo de la queja y el dictamen debidamente fundado y motivado con pruebas que deberán ser suficientes para demostrar la existencia de la falta y la probable responsabilidad del cuerpo preventivo	Expediente
		<b>Fin del procedimiento</b>	

### 3. Modelado de procesos

	Procedimiento	PR-SSC-UAI-01	
	Recepción de quejas y denuncias contra el cuerpo preventivo	Fecha: Enero 2024	
		Versión: 1	
		Página: 1	
<b>Unidad Administrativa:</b> Secretaría de Seguridad Ciudadana		<b>Área responsable:</b> Unidad de Asuntos Internos	

