H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2019 - 2021

Tlalnepantla
nuestra ciudad®
2019 - 2021

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Comisaría General de Seguridad Pública

Julio 2021

© Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, 2019-2021.
Comisaría General de Seguridad Pública.
Av. Ayuntamiento núm.166, esquina Mariano Escobedo, Colonia Tlalnepantla Centro,
Tlalnepantla de Baz, Estado de México, C.P. 54000.
Teléfono: 55-75-88-31-00.

Comisaría General de Seguridad Pública.
Julio de 2021.
Impreso y hecho en Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

Reclutamiento y Selección de Candidatos al Puesto de Policía Municipal 128

Evaluación de Desempeño a Policías en Activo Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública 146

Promoción al Grado Inmediato Superior a Policías en Activo de la Comisaría General de Seguridad Pública 173

Evaluación para la Otorgación de Estímulos y Recompensas a Policías en Activo de la Comisaría General de Seguridad Pública 185

Departamento de Profesionalización

Validación y Cumplimiento de Metas sobre Programas de Capacitación 201

Departamento de Control de Equipamiento

Atención a Siniestros o Percances de Unidades Oficiales 209

Departamento de Almacén y Mantenimiento

Recepción y Distribución de Bienes Muebles y No Consumibles Existentes 218

Subdirección de Estado Mayor

Departamento de Centro de Mando C4 y C2

Recepción y Despacho de Emergencias Suscitadas en Territorio Municipal 226

Atención y Respuesta a Denuncias Anónimas por Medio de la Plataforma 089 234

Atención a Solicitudes de Grabaciones Captada por el Sistema de Video Vigilancia 245

Elaboración del Parte General de Novedades 251

Departamento de Análisis de la Información

Recepción y Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México 257

Generación de Folio y Referencia para el Registro de Puestas a Disposición y Faltas Administrativas en Plataforma México 268

Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico

Elaboración de Mapas Georreferénciales 278

Subdirección de Seguridad Pública

Departamentos Operativos Regionales

Supervisión de Actividades Sectoriales 284

Atención a Medidas de Protección 290

Departamento de Grupo Especial

Implementación de Operativos Presencia en Coordinación con los Tres Órdenes de Gobierno 295

Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Departamento de Atención a Víctimas del Delito

Índice

Pág.

1. Presentación 5

2. Objetivo General 6

3. Procedimientos de la Comisaría General de Seguridad Pública 7

Ayudantía Especializada

Calendarización y Atención de Audiencias, Reuniones, Eventos y/o Actos Oficiales de la Comisaría General de Seguridad Pública 7

Coordinación de Asuntos Internos

Departamento de Procedimientos

Recepción de Documentos Jurídico Administrativos para su Gestión 21

Recepción de Quejas y/o Denuncias con Motivo de Infracciones Administrativas o Disciplinarias Cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública 31

Departamento de Inspección

Recepción de Quejas y/o Denuncias las 24 horas los 365 días del año con Motivo de Infracciones Administrativas o Disciplinarias Cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública 44

Inspección del Personal que Integra la Comisaría General de Seguridad Pública para Identificar la Comisión de Ilícitos y Faltas Administrativas 56

Coordinación Jurídica

Atención a Solicitudes de Información Requerida por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas 64

Departamento de Documentación y Archivo

Recepción y Canalización de Solicitudes Realizadas por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas 81

Recepción, Canalización y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas 91

Subdirección de Administración Policial

Departamento de Recursos Humanos

Actualización de Expedientes Institucionales del Personal 101

Departamento de Programación y Presupuesto

Gestión para la Adquisición de Bienes 108

Departamento de Carrera Policial

Elaboración y Difusión de Convocatoria para Reclutar a Policías de Nuevo Ingreso 117

Atención, Canalización y Traslado de Víctimas del Delito 302

Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana

Impartición de Pláticas, Talleres, Conferencias y Jornadas en Instituciones Educativas 314

Implementación del Operativo Mochila Segura en Instituciones Educativas del Municipio 323

Atención y Vinculación con la Ciudadanía en Materia de Prevención del Delito 335

Departamento de Redes Vecinales por Cuadra

Creación de Redes Vecinales por Cuadra 346

Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género

Atención a Medidas de Protección en Materia de Violencia Familiar y/o de Género 360

Atención de la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos y/o Ausentes 367

Atención a Mujeres en Situación de Violencia 383

Subdirección de Tránsito y Vialidad

Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente

Atención a Peticiones Ciudadanas 394

Aplicación de Infracciones y Sanciones por Violación al Reglamento de Tránsito del Estado de México 400

Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial

Difusión y Aplicación del Programa de Educación Vial 410

Atención a Percances Vehiculares en Territorio Municipal 417

Departamento de Auxilio Vial

Auxilio Vial por Fallas Comunes en Vehículos Automotores 433

4. Simbología 442
5. Registro de Ediciones 443
6. Distribución 445
7. Validación del Manual 447

1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Comisaría General de Seguridad Pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, tiene la finalidad de describir de manera lógica, ordenada y secuencial cada una de las actividades que llevan a cabo las Coordinaciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento que la integran, con el propósito de lograr la continuidad y seguimiento del ejercicio de futuras administraciones, en la ejecución de las funciones, trámites y prestación de servicios en materia de Seguridad Pública, Prevención del Delito y Tránsito Municipal.

Bajo un marco de actualización administrativa, la Comisaría General de Seguridad Pública se encuentra interesada en que sus procesos administrativos y operativos se desarrollen con base a criterios de transparencia y dentro del marco legal en materia para obtener mayor calidad y oportunidad en la ejecución de su trabajo.

Derivado de lo anterior, es importante destacar que el presente documento es un referente obligado para todos los servidores públicos asignados a esta Dependencia, ya que permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos asignados para el desarrollo de planes, programas y proyectos municipales; así mismo adecuar y homogeneizar su funcionamiento, conforme a las atribuciones conferidas en la reglamentación correspondiente, logrando que cada uno de los servidores públicos cuente con un documento de soporte básico que les permita conocer a través de una guía, las actividades que deberán realizar; así como las áreas involucradas tanto en la ejecución, control y evaluación de estas.

Es decir; con este instrumento se pretende contar con la base pragmática conceptual para fundamentar las actividades, que de manera cotidiana realizan las áreas administrativas y operativas, en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, para brindar un servicio digno a los que habitan y transitan por el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

En conclusión, se puede determinar que el presente manual, ayudará a la ejecución correcta de las labores encomendadas, precisando de una manera más clara los criterios y pasos a seguir para dar cumplimiento a nuestras atribuciones, fijando criterios y alcanzando una total coordinación de los elementos que intervienen; evitando en todo momento la duplicidad y omisión de responsabilidades.

Para que este documento cumpla su objetivo debe ser revisado y actualizado periódicamente, para incorporar acciones de mejora continua, sin dar lugar a que este se sujete a diferentes interpretaciones y sufra alteraciones arbitrarias.

2. Objetivo General

Incrementar la productividad y desempeño de las áreas operativas y administrativas que integran la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en los trámites y servicios que presta a la ciudadanía, mediante la descripción clara, detallada, ordenada, sistemática e integral de las políticas, funciones, sistemas, y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan para el cumplimiento de sus atribuciones.

3. Procedimientos de la Comisaría General de Seguridad Pública

Calendarización y Atención de Audiencias, Reuniones, Eventos y/o Actos Oficiales de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Aumentar el nivel de cumplimiento de las audiencias, reuniones y actos oficiales de la Comisaría General de Seguridad Pública mediante su registro, gestión y seguimiento para evaluar sus resultados.

II. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, incluyendo a sus titulares y servidores públicos adscritos, como son: La Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Coordinación de Asuntos Internos, y la Coordinación Jurídica; áreas de apoyo administrativo del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México; Organizaciones u Organismos tanto de orden público como privado en los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal); y ciudadanos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6, 8, 9 y 21; Capítulo IV, artículo 35; Título Cuarto, artículo 109; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h); y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 3, 4, y 6; Título Tercero, Capítulo I, artículo 42; y Título Cuarto, Capítulo III, artículo 56. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2 y 10; Capítulo Sexto, artículo 22 fracciones II y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Primero, artículos 86, 89 y 90. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección VIII, artículo 429 fracción I. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

➢ Responsabilidades

La Ayudantía Especializada es el área administrativa responsable de planear y coordinar la calendarización de las actividades del Comisario General de Seguridad Pública en su interrelación con la

ciudadanía, autoridades, organismos, empleados, entre otros, a fin de que su agenda diaria se administre de manera óptima.

El Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, deberá:

- Conocer las actividades y prioridades programadas en la agenda oficial de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Re agendar audiencias, reuniones, eventos y/o actos oficiales programados por el Titular de Ayudantía Especializada.
- Instruir al Titular de Ayudantía Especializada solicitar el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
- Recibir, revisar, analizar y validar la información presentada por las Subdirecciones y/o Coordinaciones de área.
- Asistir a la reunión, evento o acto oficial programado.
- Informar al Titular de Ayudantía Especializada los acuerdos que fueron establecidos durante la reunión, o lo suscitado durante el evento o acto oficial e instruir su difusión y/o seguimiento.

El Titular de la Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir oficio de solicitud o petición verbal del solicitante para la presencia del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública en acto oficial por parte del área externa, audiencia por parte de algún integrante de la Comisaría General de Seguridad Pública, así como, organizaciones u organismos privados; además deberá solicitar la modificación del oficio de solicitud, en caso de que el solicitante no comunique los datos completos para su inscripción en la agenda oficial.
- Revisar la agenda oficial del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública y confirmar al solicitante la asistencia del mismo al evento o acto oficial del que se trate, o en su caso la fecha de audiencia autorizada.
- Tomar nota de la determinación tomada por el solicitante en el Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos), e informar al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, junto con el itinerario programado para ese día, señalando prioridades.
- Contactar al solicitante para re agendar cita, esto en caso de que en último momento el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública no pueda atender su solicitud en el día y hora acordado.
- Solicitar a las áreas responsables el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
- Recibir, revisar y analizar la información solicitada por el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública en la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial programado. En caso de que la información no se encuentre completa o presente inconsistencia deberá ser devuelta al área generadora para su corrección.
- Recibir información del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública después de haber atendido la solicitud, solicitando al Área Secretarial de la Ayudantía Especializada registre los puntos más relevantes en él Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos).
- Dar seguimiento a los asuntos tratados o acordados.

El Área Secretarial de la Ayudantía Especializada, deberá:

- Registrar las audiencias, reuniones, y actos oficiales confirmados en la agenda electrónica para llevar el control de asistencia y seguimiento de los asuntos atendidos por el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública.

Los Subdirectores y Coordinadores de Área (Servidores Públicos), deberán:

- Asistir a los diversos eventos oficiales en representación del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, siempre y cuando él así lo designe.
- Preparar y entregar la información de su competencia solicitada por el Titular de Ayudantía Especializada para ser presentada por el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública en la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial que así lo requiera.

El Solicitante deberá:

- Solicitar al Titular de Ayudantía Especializada le agende una audiencia, reunión, evento u acto oficial de carácter público y/o cívico con el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Proporcionar los datos solicitados para hacer su inscripción a la agenda oficial;
- Esperar la fecha de audiencia, reunión y/o acto oficial, el día, hora y lugar programado. En caso de que en la agenda oficial no se encuentre la fecha solicitada disponible, el Titular de Ayudantía Especializada informará al solicitante la fecha más cercana a su petición, por lo que deberá decidir reprogramar o cancelar su solicitud.

IV. Definiciones

- **AE:** Ayudantía Especializada.
- **AS:** Área Secretarial de la Ayudantía Especializada.
- **Acto Oficial:** Acto o ceremonia que se realiza con determinados formalismos y es organizado por un Gobierno u otra Autoridad responsable de este.
- **Agenda de Actividades:** Serie de asuntos, compromisos u obligaciones que una persona ha ordenado, dispuesto y planificado para ir tratando en un periodo de tiempo específico.
- **Designación:** Señalar o nombrar a una persona para desempeñar un cargo o una función.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Representación:** Ser [determinada cosa] el símbolo o la imagen de algo, o imitarlo perfectamente.
- **Servidor Público:** Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública. Aplica para todos los funcionarios y empleados de todos los niveles al servicio del Estado.
- **Solicitante:** Personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, y/o servidores públicos representantes de áreas externas como: Presidencia Municipal, Secretaría del H. Ayuntamiento, Cuerpo Edilicio, así como aquellos representantes de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal); sin olvidar a las organizaciones u organismos privados que solicitan una cita, reunión o audiencia para hacer la entrega de una invitación de carácter público o cívico.
- **TAE:** Titular de Ayudantía Especializada.
- **UA:** Unidades Administrativas.

V. Insumos

- Oficio de solicitud de atención a los actos o eventos oficiales donde debe presentarse el Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, por parte de áreas externas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Invitaciones a eventos de coordinación interinstitucional de los tres niveles de Gobierno.
- Formato ejecutivo de agenda de actividades.

VI. Resultados

- Atención en tiempo y forma de audiencias, reuniones, eventos y/o actos oficiales de la CGSP.

VII. Políticas

- El TAE y las UA internas y externas del Municipio, deberán mantener estrecha comunicación, para que se establezca desde inicio de año las actividades cívicas que deberán atenderse y su debido registro en la agenda oficial.
- El TAE, dará prioridad en la calendarización de actividades informadas por la Presidencia Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y/o algún integrante de Cuerpo Edilicio; así mismo aquellas destinadas al cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Estatal, Consejos Intermunicipales y el Consejo Municipal de Seguridad Pública; así como en la ejecución de otras acciones o actividades en materia. Es decir, los asuntos, compromisos u obligaciones del Comisario General de Seguridad Pública estarán priorizados como "URGENTES", "IMPORTANTES", "ORDINARIOS" y conforme al estatus se hará la planificación que corresponda.
- El TAE, deberá informar al o los solicitantes en un término no mayor a tres días hábiles, la procedencia o programación de su solicitud, según el caso, podrá hacer la reprogramación de la fecha requerida por el solicitante según la disponibilidad de la agenda oficial.
- En caso de que el Titular de la CGSP no pueda asistir personalmente, convocará o designará en su representación a él o los Servidores Públicos involucrados en los asuntos o temas a tratar, ya sea de carácter operativo o estratégico de la CGSP.
- En el caso de solicitud de audiencia con el Titular de la CGSP, se deberá presentar al TAE los temas o asuntos a tratar a fin de que en conjunto designen un tiempo específico para exponerlos al Titular de la CGSP y pueda ser programada su audiencia.
- Las solicitudes de audiencia que no estén agendadas, no podrán ser atendidas por el Titular de la CGSP, ya que pondrá en riesgo el cumplimiento de actividades priorizadas en la agenda oficial.
- En el caso de eventos convocados o presididos por áreas internas de la CGSP, se deberá notificar 7 días antes de su celebración a la AE, a fin de asegurar la asistencia del Titular de la CGSP. La notificación deberá especificar el motivo del acto, lugar, fecha y horario del mismo, a fin de verificar su procedencia y realizar una adecuada planificación en la agenda oficial de la CGSP.
- La agenda oficial del Titular de la CGSP, estará organizada de manera inteligente por el TAE, ya que podrá proponer la utilización de nuevas herramientas tecnológicas dedicadas a acortar los tiempos y espacios de traslado del Titular de la CGSP, como son Skype, Facetime, Zoom y Hangouts, entre otras, según el nivel de prioridad, finalidad o importancia de la reunión que se trate.

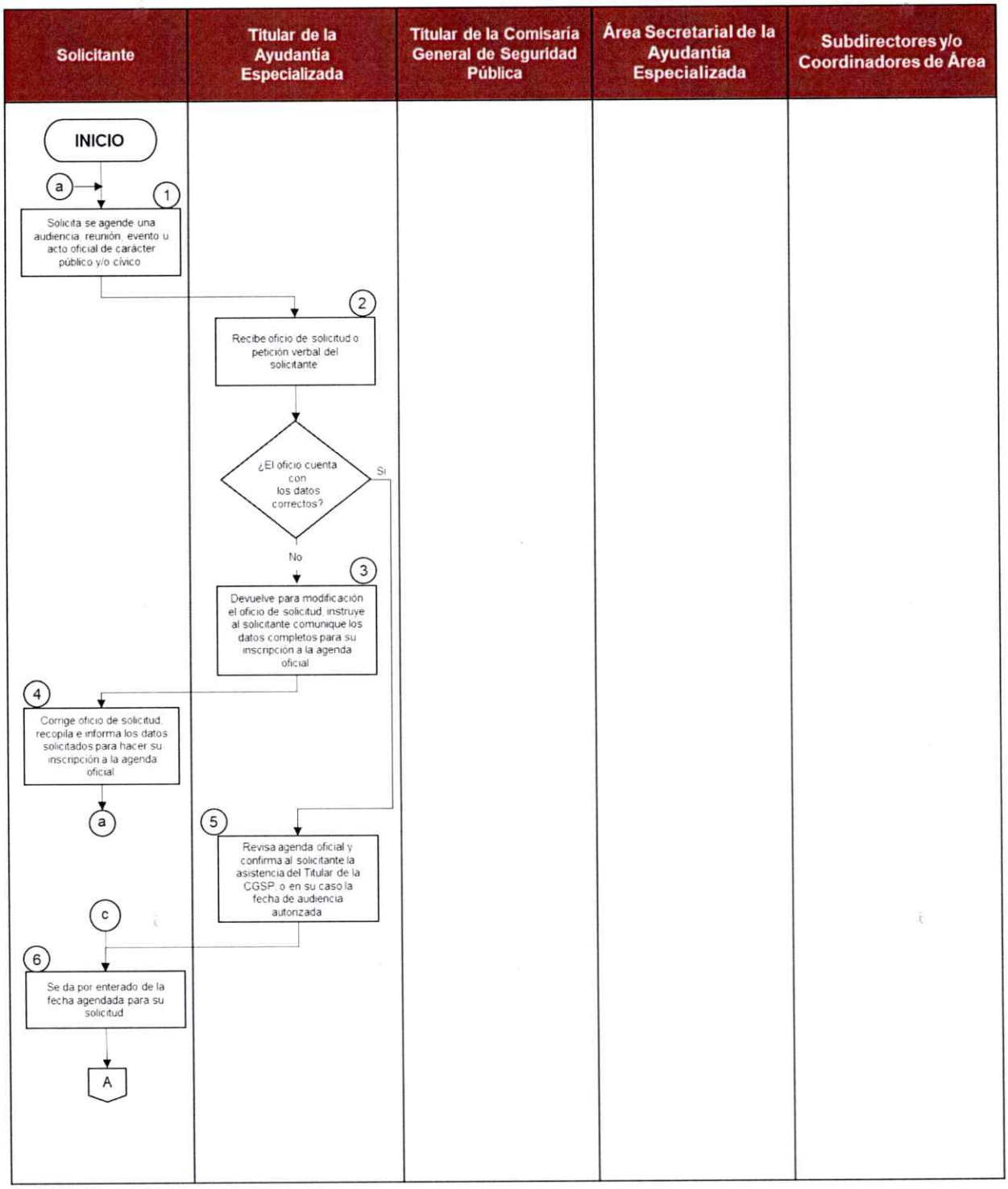
VIII. Descripción de Actividades

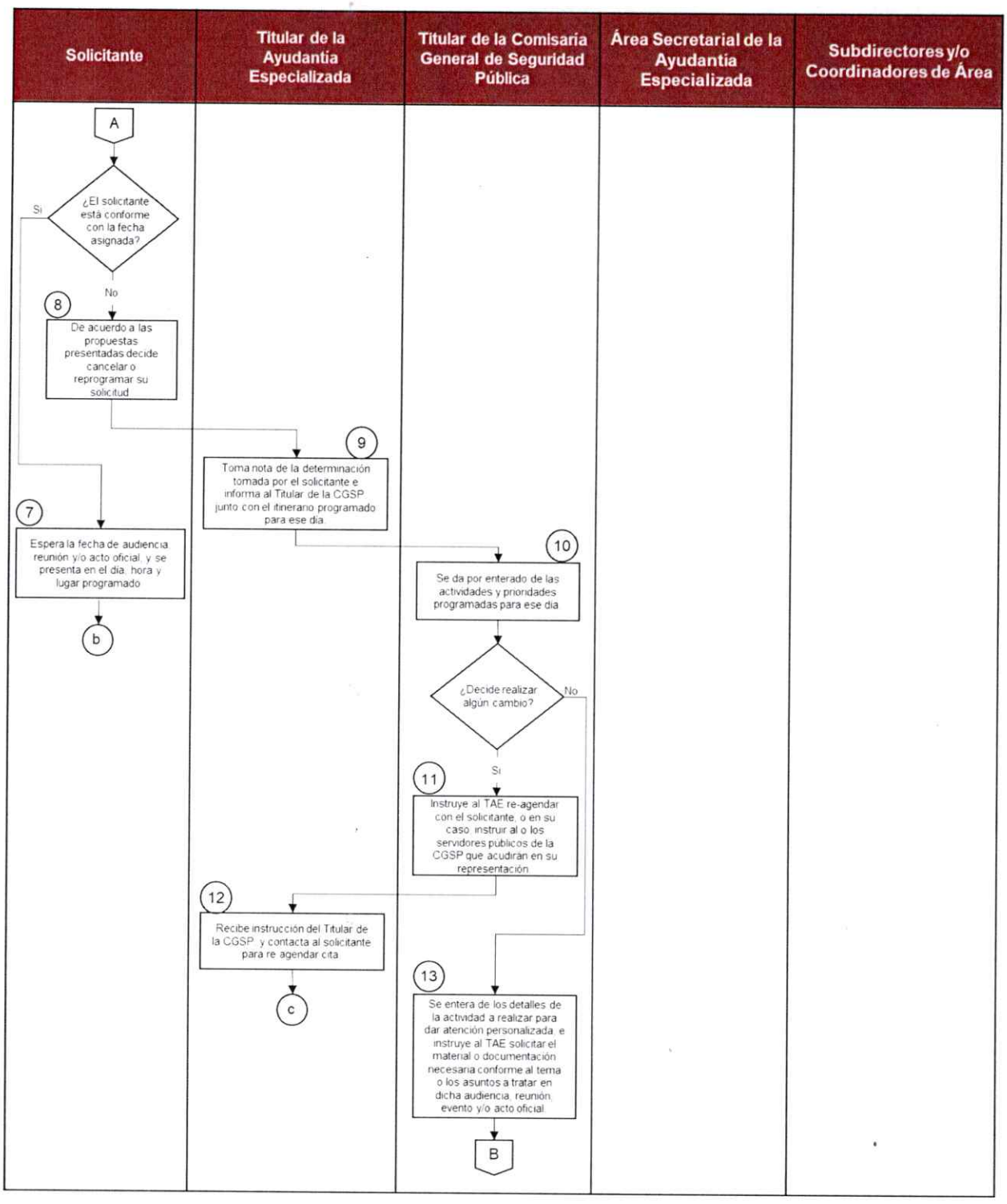
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Solicita al TAE agende una audiencia, reunión, evento u acto oficial de carácter público y/o cívico.
2	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe oficio de solicitud o petición verbal del solicitante para la presencia del Titular de la CGSP en acto oficial por parte del área externa, audiencia por parte de algún integrante de la CGSP, así como organizaciones u organismos privados. ¿El oficio cuenta con los datos correctos? **No:** Devuelve para modificación el oficio de solicitud, instruye al solicitante comunique los datos completos para su inscripción a la agenda oficial. **Si:** Revisa agenda oficial del Titular de la CGSP y confirma al solicitante la asistencia del mismo al evento o acto oficial del que se trate, o en su caso la fecha de audiencia autorizada.
3	Titular de la Ayudantía Especializada	Devuelve para modificación el oficio de solicitud, instruye al solicitante comunique los datos completos para su inscripción en la agenda oficial.
4	Solicitante	Corrige oficio de solicitud, recopila e informa los datos solicitados para hacer su inscripción a la agenda oficial. (Actividad 2)
5	Titular de la Ayudantía Especializada	Revisa agenda oficial del Titular de la CGSP y confirma al solicitante la asistencia del mismo al evento o acto oficial del que se trate, o en su caso la fecha de audiencia autorizada.
6	Solicitante	Se da por enterado de la fecha agendada para su solicitud. En caso de que en la agenda oficial no se encuentre la fecha solicitada disponible, el TAE informará al solicitante la fecha más cercana a su petición. ¿El solicitante está conforme con la fecha asignada? **Si:** Espera la fecha de audiencia, reunión y/o acto oficial. **No:** De acuerdo a las propuestas presentadas decide cancelar su solicitud.
7	Solicitante	Espera la fecha de audiencia, reunión y/o acto oficial, y se presenta en el día, hora y lugar programado.

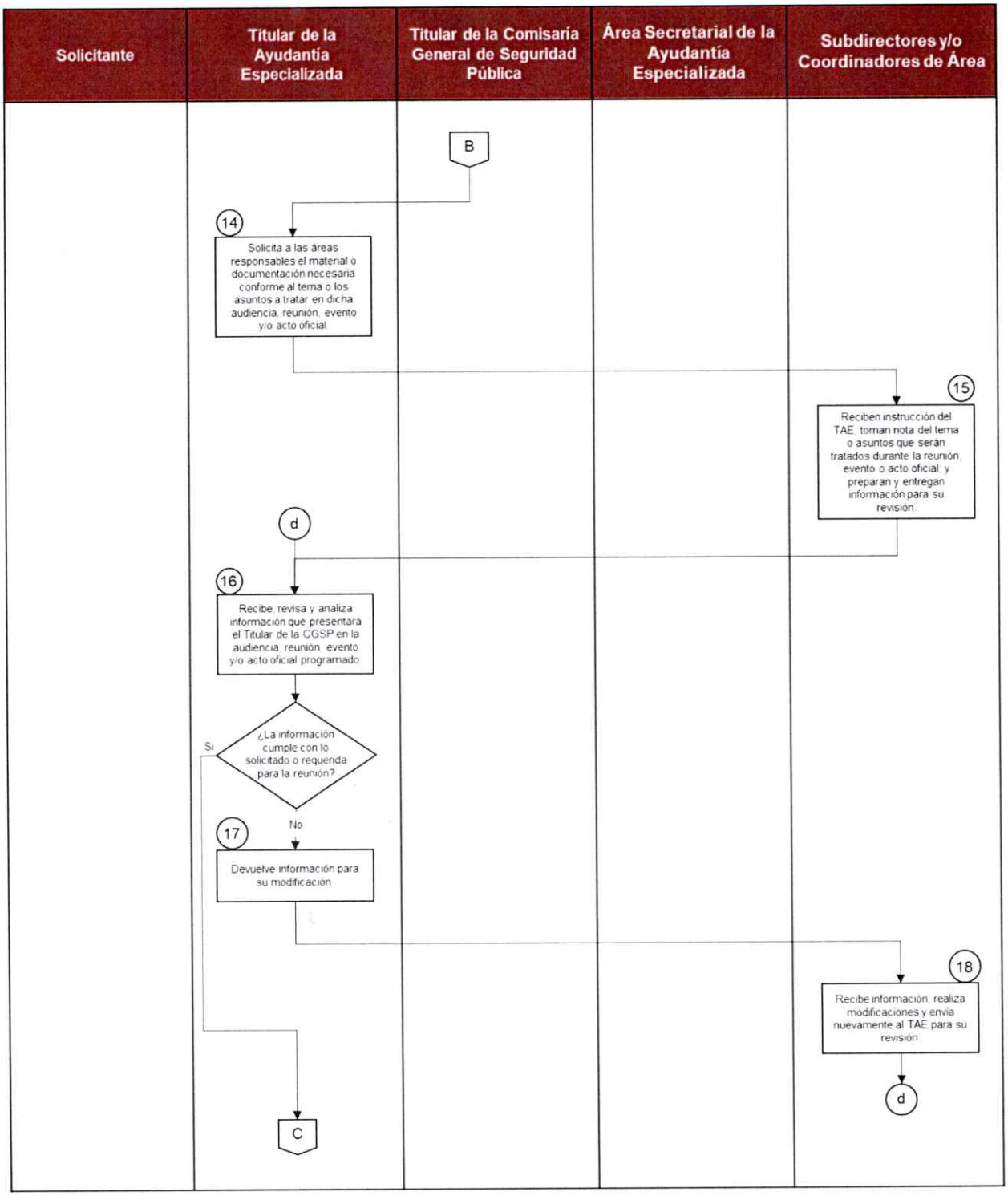
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Solicitante	De acuerdo a las propuestas presentadas decide reprogramar o cancelar su solicitud.
9	Titular de la Ayudantía Especializada	Toma nota de la determinación tomada por el solicitante en el Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos), e informa al Titular de la CGSP, junto con el itinerario programado para ese día, señalando prioridades.
10	Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública	Se da por enterado de las actividades y prioridades programadas para ese día. ¿Decide realizar algún cambio? **Si:** Instruye al TAE re-agendar con el solicitante, o en su caso, instruir al o los servidores públicos de la CGSP que acudirán en su representación. **No:** Se entera de los detalles de la actividad a realizar para dar atención personalizada a la misma.
11	Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública	Instruye al TAE re-agendar con el solicitante, o en su caso, instruir al o los servidores públicos de la CGSP que acudirán en su representación.
12	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe instrucción del Titular de la CGSP, y contacta al solicitante para re agendar cita. (Actividad 6)
13	Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública	Se entera de los detalles de la actividad a realizar para dar atención personalizada, e instruye al TAE solicitar el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
14	Titular de la Ayudantía Especializada	Solicita a las áreas responsables el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
15	Subdirectores y/o Coordinadores de área	Reciben instrucción del TAE, toman nota del tema o asuntos que serán tratados durante la reunión, evento o acto oficial; preparan y entregan información para revisión del TAE.
16	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe, revisa y analiza información que presentará el Titular de la CGSP en la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial programado. ¿La información cumple con lo solicitado o requerida para la

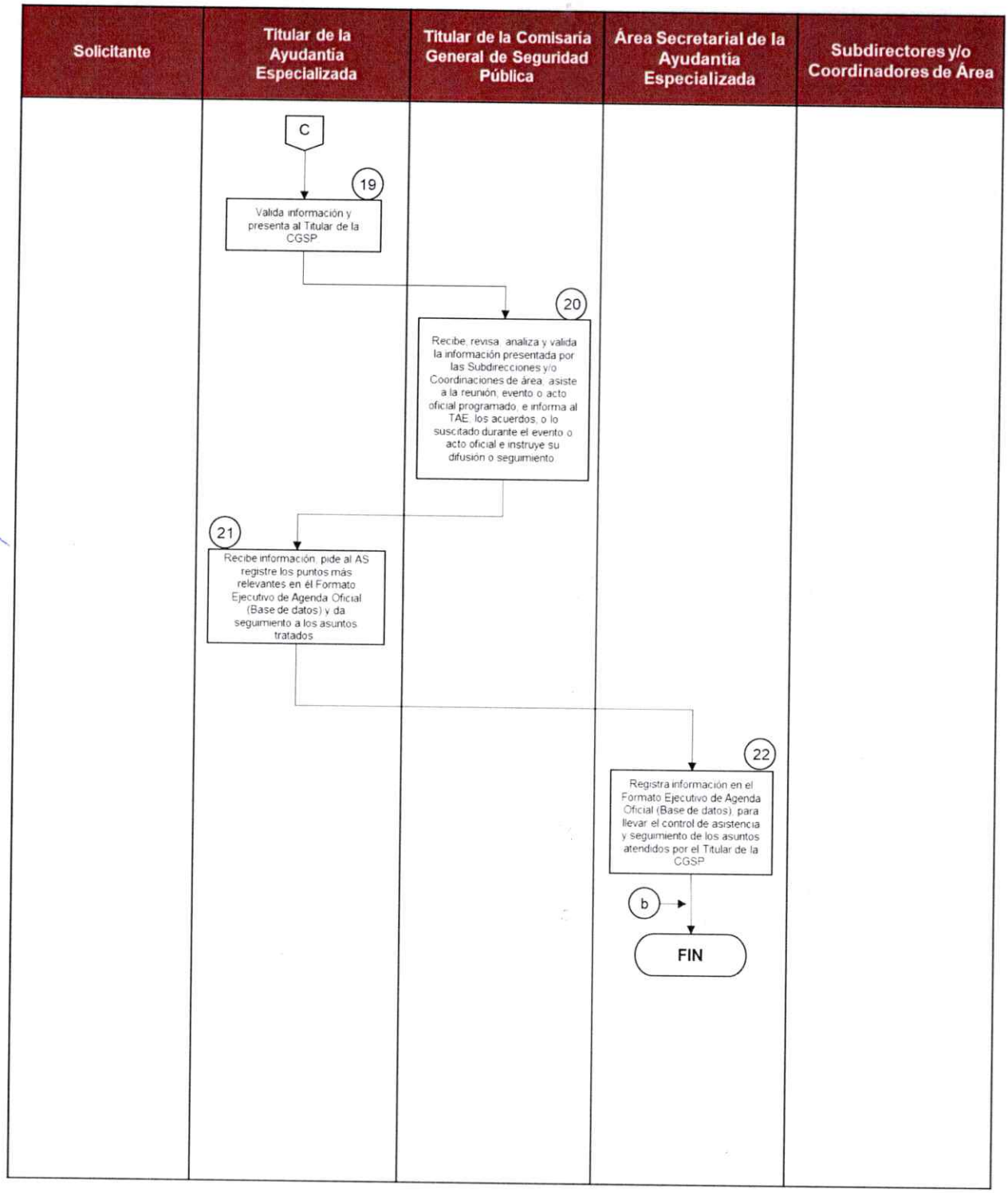
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		reunión? **No:** Devuelve información para su modificación. **Si:** Valida información y presenta al Titular de la CGSP.
17	Titular de la Ayudantía Especializada	Devuelve información para su modificación.
18	Subdirectores y/o Coordinadores de área	Recibe información, realiza modificaciones y envía nuevamente al TAE para su revisión. (Actividad 16)
19	Titular de la Ayudantía Especializada	Valida información y presenta al Titular de la CGSP.
20	Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública	Recibe, revisa, analiza y valida la información presentada por las Subdirecciones y/o Coordinaciones de área; asiste a la reunión, evento o acto oficial programado, e informa al TAE, los acuerdos que fueron establecidos durante la reunión, o lo suscitado durante el evento o acto oficial e instruye su difusión o seguimiento.
21	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe información, pide al AS registre los puntos más relevantes en él Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos) y da seguimiento a los asuntos tratados.
22	Área secretarial de la Ayudantía Especializada	Registra información en el Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos), para llevar el control de asistencia y seguimiento de los asuntos atendidos por el Titular de la CGSP.

IX. Diagrama de Flujo




Solicitante
Titular de la Ayudantía Especializada
Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública
Área Secretarial de la Ayudantía Especializada
Subdirectores y/o Coordinadores de Área
A
¿El solicitante está conforme con la fecha asignada?
Si
No
8
De acuerdo a las propuestas presentadas decide cancelar o reprogramar su solicitud
9
Toma nota de la determinación tomada por el solicitante e informa al Titular de la CGSP junto con el itinerario programado para ese día
7
Espera la fecha de audiencia, reunión y/o acto oficial, y se presenta en el día, hora y lugar programado
b
10
Se da por enterado de las actividades y prioridades programadas para ese día
¿Decide realizar algún cambio?
No
Si
11
Instruye al TAE re-agendar con el solicitante, o en su caso, instruir al o los servidores públicos de la CGSP que acudirán en su representación
12
Recibe instrucción del Titular de la CGSP, y contacta al solicitante para re agendar cita
c
13
Se entera de los detalles de la actividad a realizar para dar atención personalizada, e instruye al TAE solicitar el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial
B


Solicitante
Titular de la Ayudantía Especializada
Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública
Área Secretarial de la Ayudantía Especializada
Subdirectores y/o Coordinadores de Área
B
14
Solicita a las áreas responsables el material o documentación necesaria conforme al tema o los asuntos a tratar en dicha audiencia, reunión, evento y/o acto oficial
15
Reciben instrucción del TAE, toman nota del tema o asuntos que serán tratados durante la reunión, evento o acto oficial, y preparan y entregan información para su revisión
d
16
Recibe, revisa y analiza información que presentara el Titular de la CGSP en la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial programado
¿La información cumple con lo solicitado o requerida para la reunión?
Si
No
17
Devuelve información para su modificación
18
Recibe información, realiza modificaciones y envía nuevamente al TAE para su revisión
d
C


Solicitante
Titular de la Ayudantía Especializada
Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública
Área Secretarial de la Ayudantía Especializada
Subdirectores y/o Coordinadores de Área
C
19
Valida información y presenta al Titular de la CGSP
20
Recibe, revisa, analiza y valida la información presentada por las Subdirecciones y/o Coordinaciones de área; asiste a la reunión, evento o acto oficial programado, e informa al TAE los acuerdos, o lo suscitado durante el evento o acto oficial e instruye su difusión o seguimiento
21
Recibe información, pide al AS registre los puntos más relevantes en él Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos) y da seguimiento a los asuntos tratados
22
Registra información en el Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos), para llevar el control de asistencia y seguimiento de los asuntos atendidos por el Titular de la CGSP
b
FIN

X. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Cumplimiento de actos oficiales agendados	Mide el nivel de cumplimiento de actos oficiales agendados	$\frac{\text{Actos atendidos}}{\text{Actos agendados}} \times 100$	Mensual

XI. Formatos e Instructivos

Nombre: Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos)

1

Fecha de solicitud	Nombre de quien realiza la solicitud	Área	Interna o externa	Cargo o función que desempeña	Número telefónico de contacto	Correo electrónico	Fecha del evento
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

9

Hora	Asunto	Lugar	Unidad Administrativa u Organización que convoca	Pública o privada	Orden de Gobierno	Especificaciones	Asistencia del Comisario SI/NO	Servidor Público comisionado para atender
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)

18

Cargo	Área	Información que deberá preparar	Asiste SI/NO	¿Por qué?	Fecha y hora de reprogramación	Motivo	Fecha de nota informativa	Acuerdos	Seguimiento
(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)

Instructivo
Formato Ejecutivo de Agenda Oficial (Base de datos)

Información requerida	Instrucción
(1)	Fecha de solicitud en formato dd/mm/aaaa (día/mes/año).
(2)	Nombre completo de la persona que realiza la solicitud.
(3)	Nombre del área u organización que realiza la solicitud, tal como lo establece el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México o su Estructura Orgánica Institucional.

Información requerida	Instrucción
(4)	Especificar si el Área es "INTERNA" o "EXTERNA"
(5)	Cargo o función que desempeña en el área que representa.
(6)	Número telefónico particular del solicitante o en su caso el número telefónico institucional.
(7)	Correo electrónico institucional del área o persona solicitante.
(8)	Fecha completa del día que se llevará a cabo el evento.
(9)	Hora del evento o actividad. Especificar si existe tolerancia y a cuánto tiempo se refiere.
(10)	Tema o asuntos a tratar durante la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
(11)	Lugar donde se desarrollará el evento o actividad.
(12)	Unidad Administrativa u organización que convoca la actividad
(13)	Especificar si la Unidad Administrativa u organización es de carácter "PÚBLICO" o "PRIVADO"
(14)	Orden de Gobierno al que pertenece la Unidad Administrativa involucrada (FEDERAL, ESTATAL Y MUNICIPAL).
(15)	Especificaciones. Especificar si se requiere acudir con un código de vestimenta específico de acuerdo a la actividad y lugar de la cita.
(16)	Colocar SI, en caso de que el Titular de la CGSP asista personalmente a la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
(17)	Servidor Público comisionado para atender. En caso de que exista una Comisión por parte del Titular de la CGSP, se deberá colocar el nombre completo del o los Servidores Públicos involucrados.
(18)	Cargo o función que desempeña en el área que representa.
(19)	Nombre completo del área comisionada, tal como lo establece el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.
(20)	Especificar el nombre del producto documental (impreso o digital) que el Servidor Público deberá preparar y presentar ante dicha comisión.
(21)	Asiste (SI/NO)

Información requerida	Instrucción
(22)	¿Por qué? En caso de que la respuesta al campo anterior sea "NO", se deberá especificar los motivos por los cuales el Servidor Público comisionado no se presentó.
(23)	Fecha y hora de reprogramación. En caso de que la solicitud sea reprogramada, colocar la nueva fecha y hora.
(24)	Colocar el motivo de la Reprogramación de la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
(25)	Fecha de nota informativa. Notas en relación al desarrollo la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
(26)	Colocar los acuerdos que se derivaron de la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.
(27)	Seguimiento. Los pasos a seguir para monitorear el cumplimiento de las consignas o acuerdos que se derivaron de la audiencia, reunión, evento y/o acto oficial.

XII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Eduardo López Cacheux** Titular de la Ayudantía Especializada	**Lic. César Dorantes Rodríguez** Comisario General de Seguridad Pública

Recepción de Documentos Jurídico Administrativos para su Gestión

I. Objetivo

Mejorar la recepción y atención inmediata de documentos, a través de su registro y de la contestación respectiva y/o canalizando la misma a los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda, a fin de que en el ámbito de competencia se sirvan dar el trámite y/o atención que conforme a derecho corresponda.

II. Alcance

Aplica al Coordinador de Asuntos Internos, titulares y servidores públicos del Departamento de Procedimientos, el Departamento de Inspección, Autoridades o Dependencias del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, según sea el caso; así como a la Ciudadanía en General.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 8, 14, 16 y 21 párrafos cuarto y noveno; Título Cuarto, artículos 108 primer y cuarto párrafo, 109 fracción III y 113; Título Quinto, artículo 115 fracción III incisos h) e i) y Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 7 fracción XVI y 8. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Libro Primero, Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 2, 3 fracción II, IX, XIII, XIV, XVII, XVIII, XXI, XXV, y XXVI y, 4; Libro Primero, Título Primero, Capítulo III, artículos 9 fracción II y 10, Diario Oficial de la Federación 18 de julio de 2016 y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122 y Título Séptimo, artículo 130. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Séptimo, Capítulo Séptimo, artículo 163 y Título Noveno, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 204, Sección Segunda, artículo 205. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 fracciones I, IX, XI, XII, XVII y XXVI y 4; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 7; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Tercero, 9 fracción X, 10 y 14; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Primero artículos 94, 95, y Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 98,99 y 101; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Tercero artículo 104. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 y 3; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 7, 9, 10, 11, 12 y 15; Capítulo Segundo, Sección Primera, artículos 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120 y 121; Capítulo Segundo, Sección Segunda, artículo 127; y Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, artículo 371 fracción VII; Capítulo XVI, Sección VII, 427 y 428. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Publica de Tlalnepantla de Baz, México. Título Primero, Capítulo Único, artículos 1, 2, 3, 13 y 19 fracción V. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación de Asuntos es el área administrativa responsable de recibir la información y documentación a las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, y demás autoridades que auxilien en la investigación de que se trate, para el cumplimiento de sus fines.

El Personal de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, Ciudadanos u otras Autoridades, deberá:

- Ingresar a las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos y presentar la documentación que desea sea recibida.
- Recibir el documento, agradecer la atención brindada y se retira de las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.

El Titular de la Coordinación de Asuntos Internos, deberá:

- Designar a una persona adscrita o comisionada al área bajo su cargo para llevar a cabo las funciones de Oficialía de Partes, consistentes en la recepción de información o documentos, así como de la canalización de las mismas a los Departamentos correspondientes.
- Leer, analizar la solicitud entregada por el personal de las áreas que integran la administración pública municipal, ciudadanos u otras autoridades, e instruir a la Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos para que sea canalizada la información y documentación a los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda, a fin de dar la atención o trámite que conforme a derecho corresponda.

La Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos, deberá:

- Revisar previo a su recepción la documentación o información remitida a la Coordinación de Asuntos Internos, por parte de las áreas que integran la Administración Pública Municipal o alguna otra autoridad.
- Devolver el documento e informar a la persona el nombre o autoridad competente para la entrega y atención de su solicitud.
- Recibir, sellar, firmar y registrar en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de la Coordinación de Asuntos Internos el asunto relacionado con el documento recibido para su instrucción.
- Recibir instrucción, y remitir copia simple del documento e información a los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda; así mismo, registrar dicha instrucción en la base de datos asignada para ello.

La Oficialía de Partes de los Departamento de Procedimientos o Inspección, deberá:

- Recibir, sellar, firmar y registrar en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección según corresponda, el asunto relacionado con el documento recibido para su instrucción.
- Recibir instrucción, y remitir copia simple del documento e información al personal responsable de los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda; así mismo, registrar dicha instrucción en la base de datos asignada para ello.

Los Titulares del Departamento de Procedimientos o del Departamento de Inspección, deberán:

- Leer, analizar la solicitud, e instruir a la Oficialía de Partes de su Departamento canalizar la información y documentación al personal responsable para que realice el trámite o gestión para su atención que conforme a derecho corresponda, conforme a las indicaciones del Coordinador de Asuntos Internos.

El Personal comisionado por los Departamentos de Procedimientos o de Inspección, deberá:

- Realizar el trámite o gestión que conforme a derecho corresponda en tiempo y forma para la atención del documento remitido por la Coordinación de Asuntos Internos.

V. Definiciones

- **Autoridad:** Entes del Poder Ejecutivo del Estado, Municipios o de los organismos auxiliares de carácter Estatal o Municipal, que dictan, ordenan, ejecutan o tratan de ejecutar actos o resoluciones administrativas y fiscales.
- **CAI:** Coordinación de Asuntos Internos.
- **Denunciante:** A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la presente Ley.
- **OP:** Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos.
- **OPD:** Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos o Inspección, según corresponda.
- **Servidores Públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

VI. Insumos

- Documentos Jurídico Administrativos dirigidos o turnados al Titular de la Coordinación de Asuntos Internos para su conocimiento, atención y/o seguimiento.

VII. Resultados

- Documentos recibidos por la Coordinación de Asuntos Internos para conocimiento, atención y/o seguimiento.

VIII. Políticas

- La oficina de la Coordinación de Asuntos Internos brindará atención al público para recibir documentación de lunes a viernes en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas en días hábiles.

- La oficina de Coordinación de Asuntos Internos llevará a cabo el registro de personas que acudan a la Coordinación, a través del Libro de Gobierno asignado para tal efecto, mismo que se ubicará al interior de dicha Coordinación.

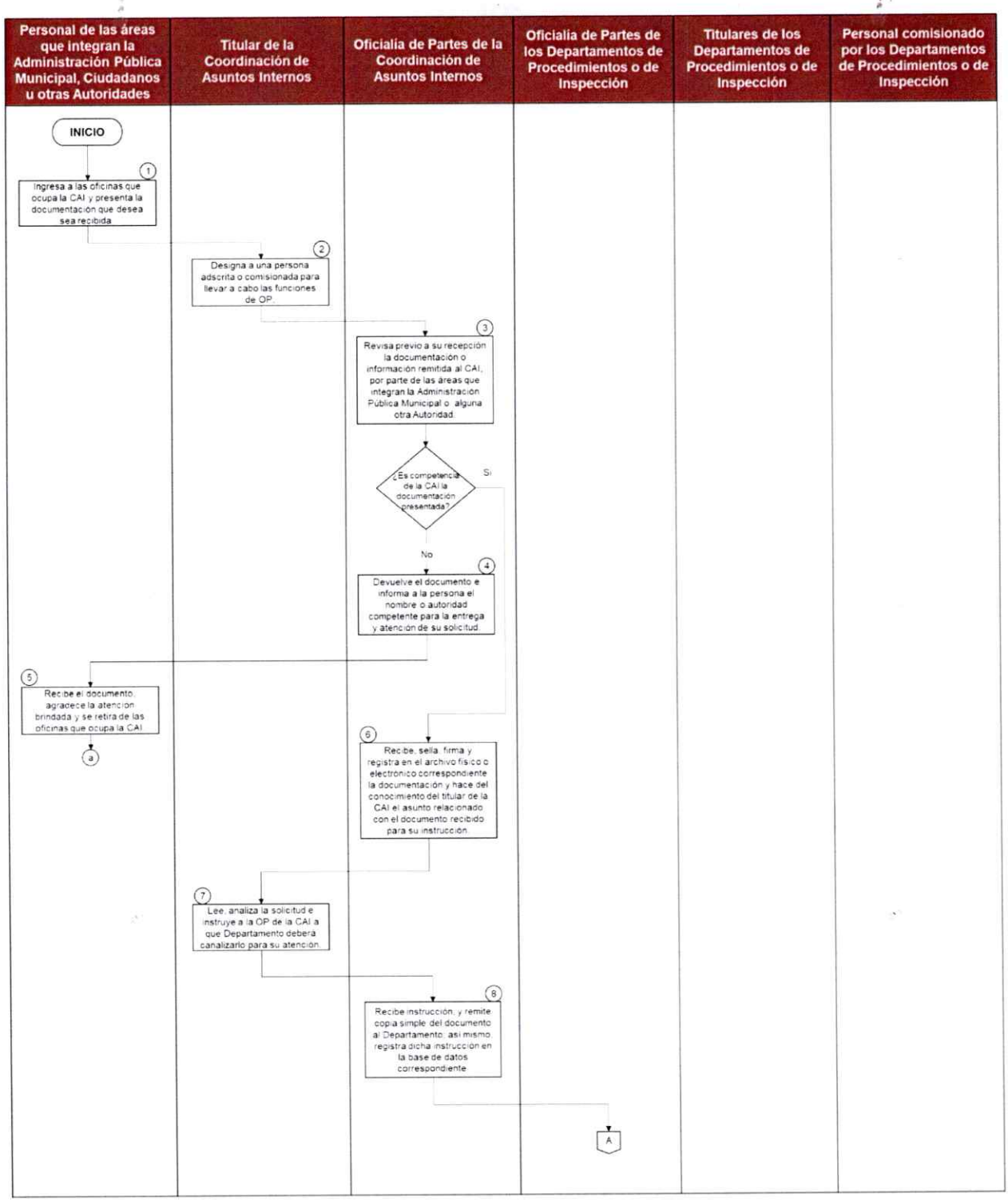
- La información requerida a las diversas áreas que integran la Administración Pública, Dependencias o Autoridades, así como las contestaciones respectivas a las mismas, deberán registrarse en el libro correspondiente.

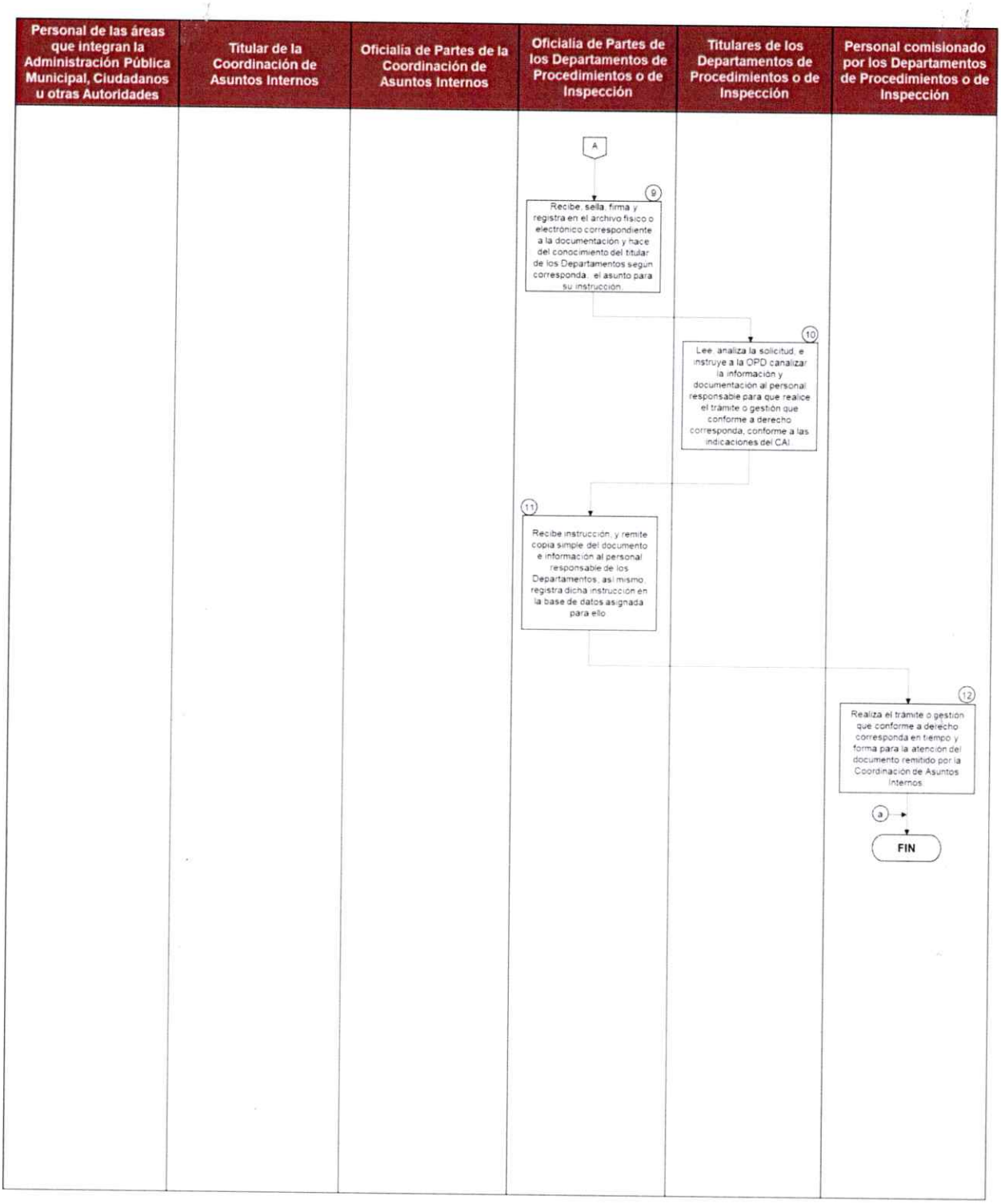
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, Ciudadanos u otras Autoridades	Ingresa a las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos y presenta la documentación que desea sea recibida.
2	Titular de la Coordinación de Asuntos Internos	Designa a una persona adscrita o comisionada al área bajo su cargo para llevar a cabo las funciones de Oficialía de Partes, consistentes en la recepción de información o documentos, así como de la canalización de las mismas al Departamento correspondiente.
3	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Revisa previo a su recepción la documentación o información remitida a la Coordinación de Asuntos Internos, por parte de las áreas que integran la Administración Pública Municipal o alguna otra autoridad. ¿Es competencia de la Coordinación de Asuntos Internos la documentación presentada? **No**: Devuelve el documento e informa a la persona el nombre o autoridad competente para la entrega y atención de su solicitud. **Si**: Recibe, sella, firma y registra en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de la Coordinación de Asuntos Internos el asunto relacionado con el documento recibido para su instrucción.
4	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Devuelve el documento e informa a la persona el nombre o autoridad competente para la entrega y atención de su solicitud.
5	Personal de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, Ciudadanos u otras Autoridades	Recibe el documento, agradece la atención brindada y se retira de las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
6	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Recibe, sella, firma y registra en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de la Coordinación de Asuntos Internos el asunto

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		relacionado con el documento recibido para su instrucción.
7	Titular de la Coordinación de Asuntos Internos	Lee, analiza la solicitud entregada por el personal de las áreas que integran la administración pública municipal, ciudadanos u otras autoridades, e instruye a la Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos canalizar la información y documentación a los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda, a fin de dar la atención o trámite que conforme a derecho corresponda o bien se realice su archivo.
8	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Recibe instrucción, y remite copia simple del documento e información a los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda; así mismo, registra dicha instrucción en la base de datos asignada para ello.
9	Oficialía de Partes de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección	Recibe, sella, firma y registra en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección según corresponda, el asunto relacionado con el documento recibido para su instrucción.
10	Titulares de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección	Lee, analiza la solicitud, e instruye a la Oficialía de Partes de su Departamento canalizar la información y documentación al personal responsable para que realice el trámite o gestión para su atención que conforme a derecho corresponda, conforme a las indicaciones del Coordinador de Asuntos Internos.
11	Oficialía de Partes de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección	Recibe instrucción, y remite copia simple del documento e información al personal responsable de los Departamentos de Procedimientos o Inspección según corresponda; así mismo, registra dicha instrucción en la base de datos asignada para ello.
12	Personal comisionado por los Departamentos de Procedimientos o de Inspección	Realiza el trámite o gestión que conforme a derecho corresponda en tiempo y forma para la atención del documento remitido por la Coordinación de Asuntos Internos.

X. Diagrama de Flujo




Personal de las áreas que integran la Administración Pública Municipal, Ciudadanos u otras Autoridades
Titular de la Coordinación de Asuntos Internos
Oficialia de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos
Oficialía de Partes de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección
Titulares de los Departamentos de Procedimientos o de Inspección
Personal comisionado por los Departamentos de Procedimientos o de Inspección
A
9
Recibe, sella, firma y registra en el archivo físico o electrónico correspondiente a la documentación y hace del conocimiento del titular de los Departamentos segun corresponda, el asunto para su instrucción.
10
Lee, analiza la solicitud, e instruye a la OPD canalizar la información y documentación al personal responsable para que realice el trámite o gestión que conforme a derecho corresponda, conforme a las indicaciones del CAI.
11
Recibe instrucción, y remite copia simple del documento e información al personal responsable de los Departamentos, así mismo, registra dicha instrucción en la base de datos asignada para ello.
12
Realiza el trámite o gestión que conforme a derecho corresponda en tiempo y forma para la atención del documento remitido por la Coordinación de Asuntos Internos.
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción de documentos a la Coordinación de Asuntos Internos	Mide el cumplimiento de la atención otorgada a los documentos recibidos por la Coordinación de Asuntos Internos	$\frac{\text{Documentos atendidos}}{\text{Documentos recibidos}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

Registro electrónico de documentos recibidos

Fecha	Oficio	SPP	Folio	OP	Departamento	Hora	Persona que recibe	Expediente	Responsable
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Instructivo
Registro electrónico de documentos recibidos

Información requerida	Instrucción
(1)	Fecha. Se registra el día, mes, año y hora en que se recibe el documento.
(2)	Oficio. Se registra el número de oficio mediante el cual las autoridades que integran la administración pública u otras autoridades o dependencias remiten información o documentación.
(3)	SPP. Se registra el número de oficio de la Secretaría Particular de la Presidencia mediante el cual pudiera remitir algún oficio o solicitar información o la atención del documento.
(4)	Folio. Se registra el número de folio mediante el cual de manera interna Oficialía de Partes de la Comisaría General de Seguridad Pública remite la documentación respectiva a la Coordinación de Asuntos Internos.
(5)	OP. Se registra el número de seguimiento mediante el cual de manera interna la Secretaría particular de la presidencia, asigna el número de atención o seguimiento del documento o solicitud ciudadana que se realiza.
(6)	Departamento. Se registra el dato del área de la administración pública u otras autoridades o dependencias que remiten información o documentación.

Información requerida	Instrucción
(7)	Hora. Se registra la hora en que es recibido el documento a través del sello respectivo de la Coordinación de Asuntos Internos.
(8)	Persona que recibe. Se registra el nombre de la persona que recibe el documento y que se plasma el sello correspondiente.
(9)	Expediente. Se registra el número de expediente al cual se da contestación mediante oficio derivado de las solicitudes que se realizan según corresponda.
(10)	Responsable. Se registra el nombre de la persona encargada del trámite o seguimiento del expediente de investigación o de quien requirió información.

Libro de Registro de Acceso a la Coordinación de Asuntos Internos

Fecha	Nombre	Identificación	Asunto	Hora de Entrada	Hora de Salida	Firma
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Instructivo
Libro de Registro de Acceso a la Coordinación de Asuntos Internos

Información requerida	Instrucción
(1)	Fecha. Se registra él día, mes, año, en que acude la persona a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(2)	Nombre. Se registra el nombre de la persona que acude a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(3)	Identificación. Se registra el medio de identificación con el que acredita su personalidad la persona que acude a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(4)	Asunto. Se registra el motivo por el cual acude la persona a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(5)	Hora de Entrada. Se registra el horario en el cual se presenta la persona que acude a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(6)	Hora de Salida. Se registra el horario en el cual se retira la persona que acude a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.
(7)	Firma. Se registra la firma autógrafa de la persona que acude a las Oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos.

Libro de oficios enviados por la Coordinación de Asuntos Internos

Numero de Oficio	Expediente	Autoridad a quien se le solicita la información	Fecha	Responsable
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Instructivo
Libro de oficios enviados por la Coordinación de Asuntos Internos

Información requerida	Instrucción
(1)	Número de Oficio. Se registra el número consecutivo registrado en la elaboración del documento.
(2)	Expediente .Se registra el número de expediente dentro del cual se solicita la información.
(3)	Autoridad a la que se solicita la información. Se registra el área o autoridad a la cual se dirige o se da la contestación respectiva de un oficio.
(4)	Fecha. Se registra la fecha en que se llevó a cabo la elaboración del documento.
(5)	Responsable. Se registra el nombre de la persona que emite y es responsable de la solicitud de información.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Mtro. Juan Carlos Ugalde Guzmán** Coordinador de Asuntos Internos	**Lic. César Dorantes Rodríguez** Comisario General de Seguridad Pública

Recepción de Quejas y/o Denuncias con Motivo de Infracciones Administrativas o Disciplinarias Cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Disminuir las deficiencias e irregularidades o faltas en la aplicación de procesos en las distintas áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de la recepción y atención de quejas y/o denuncias formuladas de manera anónima o particular por parte de ciudadanos, servidores públicos, áreas que integran la Administración Pública o alguna otra autoridad o dependencia, a fin de identificar y sancionar la presunta comisión de hechos constitutivos del delito o responsabilidad administrativa a cargo de servidores públicos.

II. Alcance

Aplica al Coordinador de Asuntos Internos, titulares y servidores públicos del Departamento de Procedimientos, el Departamento de Inspección, Autoridades o Dependencias del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, según sea el caso; así como a la Ciudadanía en General que desea interponer una queja o denuncia ante los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 8, 14, 16 y 21 párrafos cuarto y noveno; Título Cuarto, artículos 108 primer y cuarto párrafo, 109 fracción III y 113; Título Quinto, artículo 115 fracción III incisos h) e i) y Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 7 fracción XVI y 8. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas. Libro Primero, Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 2, 3 fracción II, IX, XIII, XIV, XVII, XVIII, XXI, XXV, y XXVI y, 4; Libro Primero, Título Primero, Capítulo III, artículos 9 fracción II y 10 y Libro Segundo, Título Primero, Capítulo 1, artículos 91, 92 y 93, Diario Oficial de la Federación, 18 de julio de 2016 y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122 y Título Séptimo, artículo 130. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Séptimo, Capítulo Séptimo, artículo 163; Título Noveno, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 204 y Sección Segunda, artículo 205. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 fracciones I, IX, XI, XII, XVII y XXVI y 4; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 7; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Tercero, 9 fracción X, 10 y 14; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Primero artículos 94, 95 y 97, y Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 98, 99 y 101; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Tercero artículo 104 y Título Segundo, y Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 122. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 y 3; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 7, 9, 10, 11, 12 y 15;

Capítulo Segundo, Sección Primera, artículos 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121 y 127; Capítulo Segundo, Sección Segunda, artículo 127; y Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, artículo 371 fracción VII; y Capítulo XVI, Sección VII, artículos 427 y 428 Ter. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Primero, Capítulo Único, artículos 1, 2, 3, 13 y 19 fracción V. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Procedimientos es el área administrativa responsable de conocer las quejas y denuncias, incluso anónimas, con motivo de faltas administrativas o infracciones disciplinarias cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Ciudadano o Servidor Público, deberá:

- Ingresar a las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos a fin de presentar su queja y/o denuncia en contra de o los servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Recibir el formato de queja o denuncia, lo requisita y entrega al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos para su revisión.

La Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos, deberá:

- Indicar al ciudadano o servidor público que registre su acceso en el Libro de Registro de Personas ubicado a la entrada de las oficinas de la Coordinación de Asuntos Internos.
- Canalizar al ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, con el Titular del Departamento de Procedimientos, a fin de que le brinde la atención correspondiente.

El Titular del Departamento de Procedimientos, deberá:

- Recibir al ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, y después de escucharlo, canalizarlo con el personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo para su atención y seguimiento.
- Recibir el formato de queja o denuncia, asignar el número de expediente, y determinar lo conducente atendiendo al ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos.
- Instruir al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos dar inicio a la integración del Expediente de Investigación con motivo de infracciones administrativas o disciplinarias cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Instruir la elaboración del proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o Servidor Público.
- Recibir el proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como el documento de notificación para su revisión.
- Solicitar se realicen las correcciones necesarias y remitir de nueva cuenta al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos el acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente para su modificación.

- Dar visto bueno y rubricar el acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como el documento de notificación; e instruir al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos continuar con su trámite.

El personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos, deberá:

- Recibir al ciudadano o servidor público denunciante, a fin de dar la atención respectiva, explicando previamente el procedimiento de investigación y el ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos, y proporciona el formato de queja o denuncia correspondiente para su llenado.
- Recibir y revisar el formato de queja o denuncia.
- Devolver el formato de queja o denuncia para su modificación, y apoyar al ciudadano o servidor público en su llenado.
- Recibir del ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, el formato de denuncia debidamente requisitado y entregarlo al Titular del Departamento de Procedimientos para su análisis y asignación de número de expediente.
- Recibir instrucción, e iniciar con la integración del expediente de investigación con motivo de infracciones administrativas o disciplinarias cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Recibir instrucción, elaborar el proyecto de acuerdo de improcedencia o de remisión de la queja o denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o servidor público y entregarlo al Titular del Departamento de Procedimientos para su revisión.
- Recibir instrucción e iniciar con las gestiones necesarias para el trámite del acuerdo de improcedencia o de remisión de la queja o denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o servidor público.

V. Definiciones

- **Autoridad:** Entes del Poder Ejecutivo del Estado, Municipios o de los organismos auxiliares de carácter Estatal o Municipal, que dictan, ordenan, ejecutan o tratan de ejecutar actos o resoluciones administrativas y fiscales.
- **CAI:** Coordinación de Asuntos Internos.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Denunciante:** A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la presente Ley.
- **Faltas administrativas**: A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo previsto por Ley.
- **OP:** Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos.
- **Servidores Públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- **TDP:** Titular del Departamento de Procedimientos.

VI. Insumos

- Formato de Quejas y/o Denuncias.

VII. Resultados

- Queja o Denuncia recibida y atendida por personal del Departamento de Procedimientos.

VIII. Políticas

- La Coordinación de Asuntos Internos a través del Departamento de Procedimientos, deberá conocer de quejas y denuncias, incluso anónimas, con motivo de faltas administrativas o infracciones disciplinarias cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, preservando, en su caso, la reserva de las actuaciones, en caso de que se identifique el denunciante, deberá de oficio poner a su disposición el resultado de la investigación.
- El Departamento de Procedimientos brindará atención al público para la atención y recepción de quejas y/o denuncias, de lunes a viernes en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas en días hábiles.
- El Titular del Departamento de Procedimientos, registrará y asignará el número de expediente a las quejas y/o denuncias recibidas de ciudadanos o servidores públicos, según corresponda.
- El Titular del Departamento de Procedimientos, turnará las quejas y/o denuncias presentadas por ciudadanos o servidores públicos, según corresponda, al personal adscrito y/o comisionado a dicho Departamento para la atención y trámite correspondiente respecto del inicio del procedimiento de investigación.

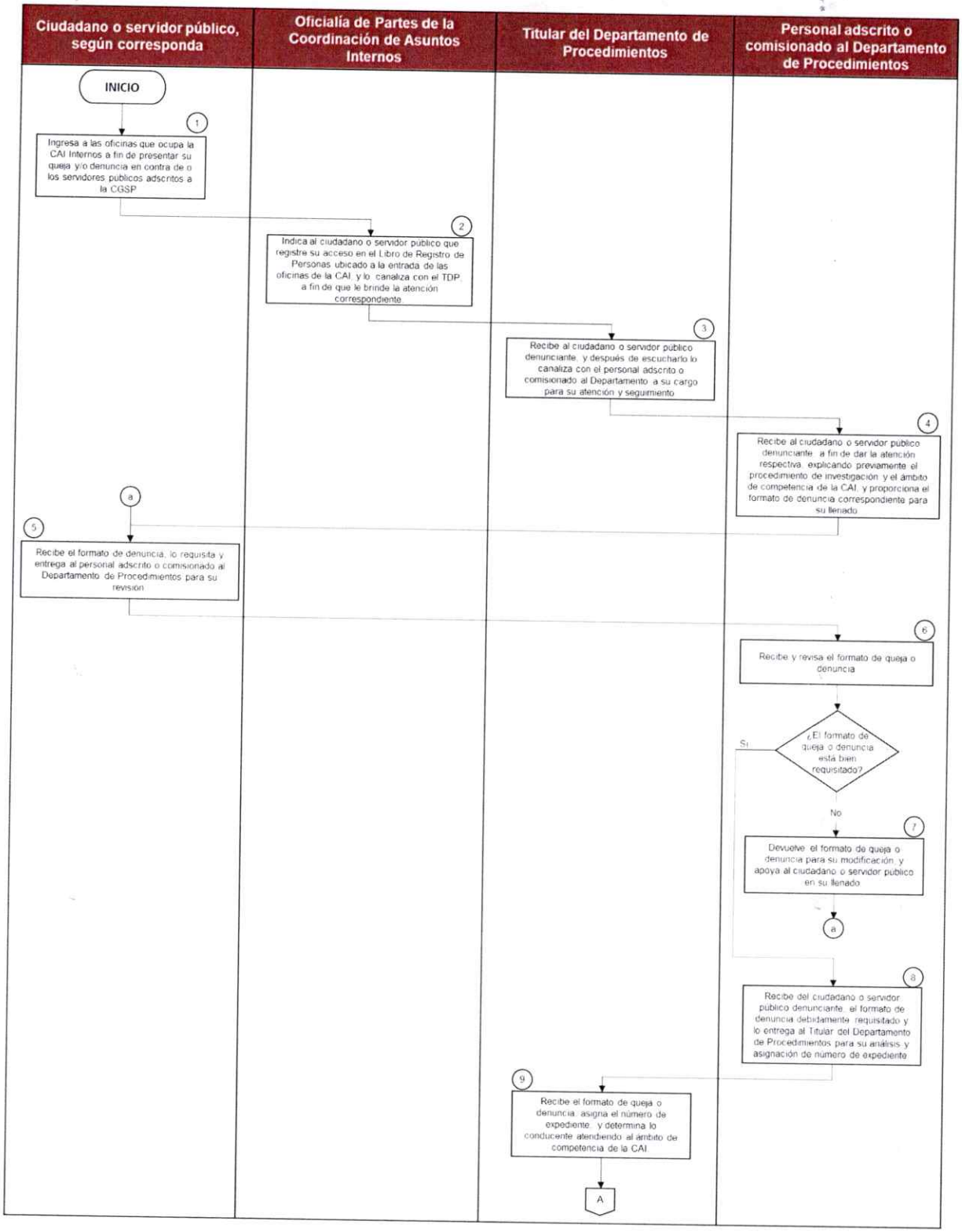
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano o servidor público, según corresponda	Ingresa a las oficinas que ocupa la Coordinación de Asuntos Internos a fin de presentar su queja y/o denuncia en contra de o los servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública.
2	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Indica al ciudadano o servidor público que registre su acceso en el Libro de Registro de Personas ubicado a la entrada de las oficinas de la Coordinación de Asuntos Internos; y canaliza al ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, con el titular del Departamento de Procedimientos, a fin de que le brinde la atención correspondiente.
3	Titular del Departamento de Procedimientos	Recibe al ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, y después de escucharlo lo canaliza con el personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo para su atención y seguimiento.
4	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe al ciudadano o servidor público denunciante, a fin de dar la atención respectiva, explicando previamente el procedimiento de investigación y el ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos, y proporciona el formato de queja o denuncia correspondiente para su llenado.

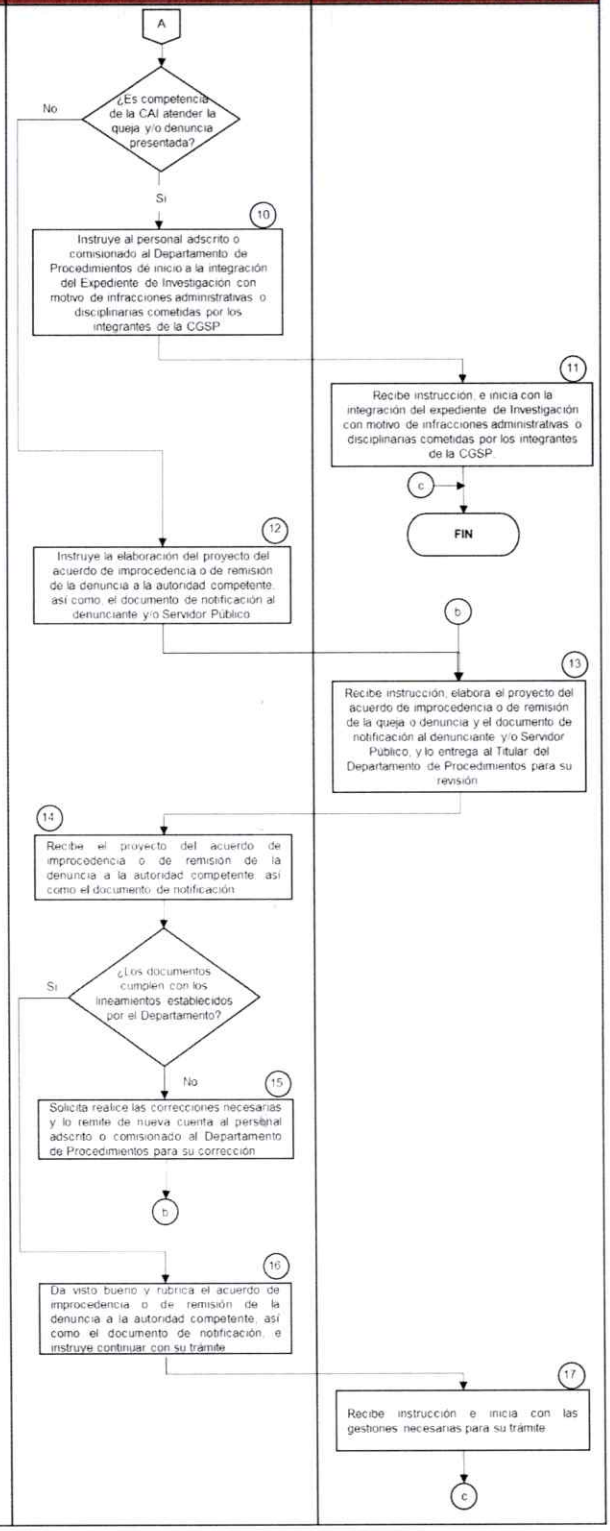
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Ciudadano o servidor público, según corresponda	Recibe el formato de queja o denuncia, lo requisita y entrega al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos para su revisión.
6	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe y revisa el formato de queja o denuncia. ¿El formato de queja o denuncia está bien requisitado? **No:** Devuelve el formato de queja o denuncia para su modificación, y apoya al ciudadano o servidor público en su llenado. **Si:** Recibe del ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, el formato de denuncia debidamente requisitado y lo entrega al titular del Departamento de Procedimientos para su análisis y asignación de número de expediente.
7	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Devuelve el formato de queja o denuncia para su modificación, y apoya al ciudadano o servidor público en su llenado. (Actividad 5)
8	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe del ciudadano o servidor público denunciante según corresponda, el formato de denuncia debidamente requisitado y lo entrega al titular del Departamento de Procedimientos para su análisis y asignación de número de expediente.
9	Titular del Departamento de Procedimientos	Recibe el formato de queja o denuncia, asigna el número de expediente, y determina lo conducente atendiendo al ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos. ¿Es competencia de la Coordinación de Asuntos Internos atender la queja y/o denuncia presentada? **Si**: Instruye al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos dé inicio a la integración del Expediente de Investigación con motivo de infracciones administrativas o disciplinarias cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública. **No**: Instruye la elaboración del proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o Servidor Público.
10	Titular del Departamento de Procedimientos	Instruye al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos dé inicio a la integración del Expediente de Investigación con motivo de infracciones administrativas o disciplinarias cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe instrucción, e inicia con la integración del expediente de Investigación con motivo de infracciones administrativas o disciplinarias cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.
12	Titular del Departamento de Procedimientos	Instruye la elaboración del proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o Servidor Público.
13	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe instrucción, elabora el proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la queja o denuncia a la autoridad competente, así como, el documento de notificación al denunciante y/o Servidor Público y lo entrega al Titular del Departamento de Procedimientos para su revisión.
14	Titular del Departamento de Procedimientos	Recibe el proyecto del acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como el documento de notificación. ¿Los documentos cumplen con los lineamientos establecidos por el Departamento? **No:** Solicita realice las correcciones necesarias y lo remite de nueva cuenta al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos para su corrección. **Si:** Da visto bueno y rubrica el acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como el documento de notificación; e instruye al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos continuar con su trámite.
15	Titular del Departamento de Procedimientos	Solicita realice las correcciones necesarias y lo remite de nueva cuenta al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos para su corrección. (Actividad 13)
16	Titular del Departamento de Procedimientos	Da visto bueno y rubrica el acuerdo de improcedencia o de remisión de la denuncia a la autoridad competente, así como el documento de notificación; e instruye al personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos para continuar con su trámite.
17	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos	Recibe instrucción e inicia con las gestiones necesarias para su trámite.

X. Diagrama de Flujo



Ciudadano o servidor público, según corresponda	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Titular del Departamento de Procedimientos	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Procedimientos



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Quejas y/o denuncias presentadas de manera personal por la comisión de presuntas Faltas Administrativas	Mide el cumplimiento de la atención otorgada de manera personal derivado de la comisión de Faltas Administrativas	$\left(\frac{\text{Quejas y/o denuncias atendidas}}{\text{Quejas y/o denuncias presentadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

DE MEXICO

Coordinación de Asuntos Internos
"FORMATO DE QUEJA y/o DENUNCIA"

Denuncia por: (1)	
Anónima	
De forma Personal	

(2) FECHA: ___/___/____

- **DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE**

NOMBRE(S): (3)	APELLIDO PATERNO: (4)	APELLIDO MATERNO: (5)
TIPO DE IDENTIFICACIÓN: (6)		FECHA DE NACIMIENTO: (7)
CORREO ELECTRONICO: (8)		TELEFONO(S): (9)

(10) • **AUTORIZACIÓN PARA FUTURAS NOTIFICACIONES, A TRAVÉS DE:**

1. DOMICILIO PARTICULAR	SI	NO
2. CORREO ELECTRONICO	SI	NO
3. ESTRADOS DE LA COORDINACION DE ASUNTOS INTERNOS	SI	NO

(11) _____ FIRMA

EN CASO DE AUTORIZAR LA NOTIFICACION EN DOMICILIO PARTICULAR DEBERA SEÑALAR UN DOMICILIO DENTRO DE LOS LIMITES TERRITORIALES DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO.

CALLE: (12)	NUMERO EXT. (13)	NUMERO INTERIOR (14)
COLONIA: (15)	CODIGO POSTAL: (16)	
(ENTRE QUE CALLES O PUNTO DE REFERENCIA PARA UBICAR DOMICILIO) (17)	MUNICIPIO (18)	

- **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO PRESUNTO RESPONSABLE**

NOMBRE(S): (19)
CARGO: (20)
ADSCRIPCIÓN: (21)
NUMERO ECONÓMICO Ó PLACA DE MATRICULACIÓN DE PATRULLA O MOTO-PATRULLA (22)

- **LUGAR EN DÓNDE SE SUSCITARON LOS HECHOS:**

FECHA (23)	HORA (24)
LUGAR DE LOS HECHOS: (25)	
REFERENCIA DEL LUGAR: (26)	

(27) **NARRACION DE LOS HECHOS: (CONSIDERANDO CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR)** Bajo protesta de decir la verdad, manifiesto que el motivo de mi presencia lo es con la finalidad de realizar de manera voluntaria y sin que esta se medie intimidación o cualquier otro acto de molestia, mi declaración respecto de los siguientes hechos.

¿EXISTEN DATOS O INDICIOS? (28) Si ☐ No ☐

¿Cuáles? (29)

(30)

NOMBRE Y FIRMA DEL DENUNCIANTE

(31)

HUELLA DACTILAR

Instructivo
Formato de Queja y/o Denuncia

Información requerida	Instrucción
(1)	Denuncia por. El denunciante marca el medio o forma por medio de la cual ingresa su denuncia (de forma personal o de manera anónima)
(2)	Fecha. El denunciante plasmará el día en que presenta su denuncia.
Datos Personales del Denunciante	
(3)	Nombre. Se deberá registrar el nombre del denunciante.
(4)	Apellido Paterno. Se deberá registrar el apellido paterno del denunciante.
(5)	Apellido Materno. Se deberá registrar el apellido materno del denunciante.
(6)	Tipo de Identificación. Se deberá registrar el tipo de identificación del denunciante.
(7)	Fecha de nacimiento. Se deberá registrar la fecha de nacimiento del denunciante.
(8)	Correo electrónico. Se deberá registrar el correo electrónico del denunciante.
(9)	Teléfono(s). Se deberá registrar número telefónico particular o móvil según desee proporcionar el denunciante.
(10)	Autorización para futuras notificaciones a través de. El denunciante señalará con una X, la forma en que desea y autoriza para recibir notificaciones por parte de la Coordinación de Asuntos Internos o los Departamentos que la Integran y para el caso de señalar domicilio particular deberá indicar el nombre de la calle, número interior y exterior, colonia, Código Postal y Municipio.
(11)	Firma del denunciante que autoriza el tipo de notificación.
(12)	Calle. Se plasmara el nombre de la calle del domicilio del Denunciante.
(13)	Número Ext. Número externo del domicilio del Denunciante.
(14)	Número Interior. Número interior del domicilio del Denunciante.
(15)	Colonia. Colonia del domicilio del Denunciante.
(16)	Código Postal. Código Postal de la colonia del domicilio del Denunciante.
(17)	(Entre que calles o puntos de referencia para ubicar domicilio)
(18)	Municipio. Municipio del domicilio del Denunciante.
Datos de Identificación del Servidor Público Presunto Responsable	
(19)	Nombre(s). Se plasmará el nombre y/o nombres de los servidores públicos presuntos responsable de los hechos.

Información requerida	Instrucción
(20)	Cargo. Cargo del o de los servidores públicos involucrados.
(21)	Adscripción. Adscripción del o de los servidores públicos involucrados.
(22)	Número económico o placa de matriculación de patrulla o motopatrulla del o de los servidores públicos involucrados.
Lugar en dónde se suscitaron los hechos:	
(23)	Fecha en la que se suscitaron los hechos.
(24)	Hora en la que se suscitaron los hechos.
(25)	Lugar y ubicación en donde se suscitaron los hechos.
(26)	Especificar algún punto de referencia.
(27)	Lugar en donde se suscitaron los hechos. El denunciante deberá indicar circunstancias de tiempo (la fecha en que sucedieron los hechos y hora) y lugar (en donde sucedieron los hechos), proporcionando alguna referencia a fin de poder llevar a cabo la ubicación.
(28)	Narración de los hechos. El denunciante deberá referir atendiendo a circunstancias de modo, esto es, como es que sucedieron los hechos que se denuncian.
(29)	Existencia de datos o indicios. El denunciante deberá referir si existen o no datos de indicio que soporten los hechos que señala y si los aporta o no y en qué consisten los mismos tales como testigos, fotografías, documentos o algún otro indicio que permita la Ley.
(30)	Nombre y firma del denunciante. El denunciante deberá plasmar de puño y letra su nombre completo y su firma autógrafa de conformidad con los hechos que denuncia o bien en caso de que desee que sea anónima omitirá realizar dicho requisito.
(31)	Huella Dactilar. El denunciante plasmará huella dactilar de su dedo índice derecho.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Antonio Gazca García** Jefe de Departamento de Procedimientos	**Mtro. Juan Carlos Ugalde Guzmán** Coordinador de Asuntos Internos

Recepción de Quejas y/o Denuncias las 24 horas los 365 días del año con Motivo de Infracciones Administrativas o Disciplinarias Cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Disminuir las deficiencias e irregularidades o faltas en la aplicación de procesos en las distintas áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de la recepción y atención de quejas y/o denuncias formuladas de manera anónima o particular por parte de ciudadanos, servidores públicos, áreas que integran la Administración Pública o alguna otra autoridad o dependencia durante las 24 horas del turno correspondiente, a fin de remitir las mismas al titular de la Coordinación de Asuntos Internos para el seguimiento que conforme a derecho corresponda.

II. Alcance

Aplica al Coordinador de Asuntos Internos, titulares y servidores públicos del Departamento de Procedimientos, el Departamento de Inspección, Autoridades o Dependencias del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, según sea el caso; así como a la Ciudadanía en General que desea interponer una queja o denuncia ante los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 8, 14, 16 y 21 párrafos cuarto y noveno; Título Cuarto, artículos 108 primer y cuarto párrafo, 109 fracción III y 113; Título Quinto, artículo 115 fracción III incisos h) e i) y Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 7 fracción XVI y 8. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122 y Título Séptimo, artículo 130. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Séptimo, Capítulo Séptimo, artículo 163 y Título Noveno, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 204, Sección Segunda, artículo 205. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 fracciones I, IX, XI, XII, XVII y XXVI; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Tercero, 9 fracción X, 10 y 14; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Tercero artículo 104 y Título Segundo, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 122. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de julio de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 y 3; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 7, 9, 10, 11, 12 y 15; Capítulo Segundo, Sección Primera, artículos 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121 y 127; Capítulo Segundo, Sección Segunda, artículo 127; y Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, Sección VII, artículos 427 fracciones IV, XV, XVI y XXI, 428 fracción I y 428 Bis. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Inspección es el área administrativa responsable de conocer las quejas y denuncias, incluso anónimas, con motivo de faltas administrativas o infracciones disciplinarias cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Ciudadano o Servidor Público, deberá:

- Presentar su queja y/o denuncia en contra de servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública en cualquier momento o lugar.
- Recibir asesoría, agradecer la atención, y ponerse en contacto con la autoridad sugerida para continuar con su denuncia.

El Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección, deberá:

- Atender y recibir de manera inmediata la queja y/o denuncia, así mismo asesorar al ciudadano o servidor público, según sea el caso en la presentación de su denuncia y de resultar procedente canalizar al área correspondiente en el supuesto que los hechos no formen parte del ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos.
- Asesorar y canalizar al denunciante ante la autoridad competente.
- Recibir la queja y/o denuncia correspondiente, elaborar la Tarjeta Informativa y presentar al Titular del Departamento de Inspección para su revisión y de ser el caso aprobación.
- Recibir instrucción, corregir la Tarjeta Informativa, o en su caso, buscar, preparar e integrar correctamente la información y entregar nuevamente para su revisión.
- Recibir Tarjeta Informativa debidamente firmada, preparar y entregar a la Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos.

El Titular del Departamento de Inspección, deberá:

- Tomar conocimiento de la queja y/o denuncia, y designar al personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo para la atención de la misma, inclusive aquellas que se presentan en tiempo real.
- Recibir, revisar y en su caso, firmar la Tarjeta Informativa.
- Devolver para modificación e instruye se busque, prepare e integre correctamente.
- Firmar y entregar Tarjeta Informativa para su trámite.

La Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos, deberá:

- Recibir la queja y/o denuncia y entregar a la Coordinación de Asuntos Internos, a fin de que se otorgue la atención o trámite correspondiente.

V. Definiciones

- **Autoridad:** Entes del Poder Ejecutivo del Estado, Municipios o de los organismos auxiliares de carácter Estatal o Municipal, que dictan, ordenan, ejecutan o tratan de ejecutar actos o resoluciones administrativas y fiscales.
- **CAI:** Coordinador de Asuntos Internos.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Denunciante:** A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la presente Ley.
- **Faltas administrativas**: A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la presente Ley.
- **OP:** Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos.
- **TDI:** Titular del Departamento de Inspección.

VI. Insumos

- Formato de Quejas y/o Denuncias.

VII. Resultados

- Queja o Denuncia recibida y atendida por personal del Departamento de Inspección.

VIII. Políticas

- La Coordinación de Asuntos Internos a través del Departamento de Inspección, deberá conocer de quejas y denuncias, incluso anónimas, con motivo de faltas administrativas o infracciones disciplinarias cometidas por los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, preservando, en su caso, la reserva de las actuaciones, en caso de que se identifique el denunciante, deberá de oficio poner a su disposición el resultado de la investigación.
- El Departamento de Inspección brindará atención al público para la atención y recepción de quejas y/o denuncias, de lunes a domingo en un horario abierto de 24 horas.
- Turnar las quejas y/o denuncias presentadas por ciudadanos o servidores públicos o las derivadas de inconsistencias detectadas en las inspecciones, según corresponda al Titular de la Coordinación de Asuntos Internos.

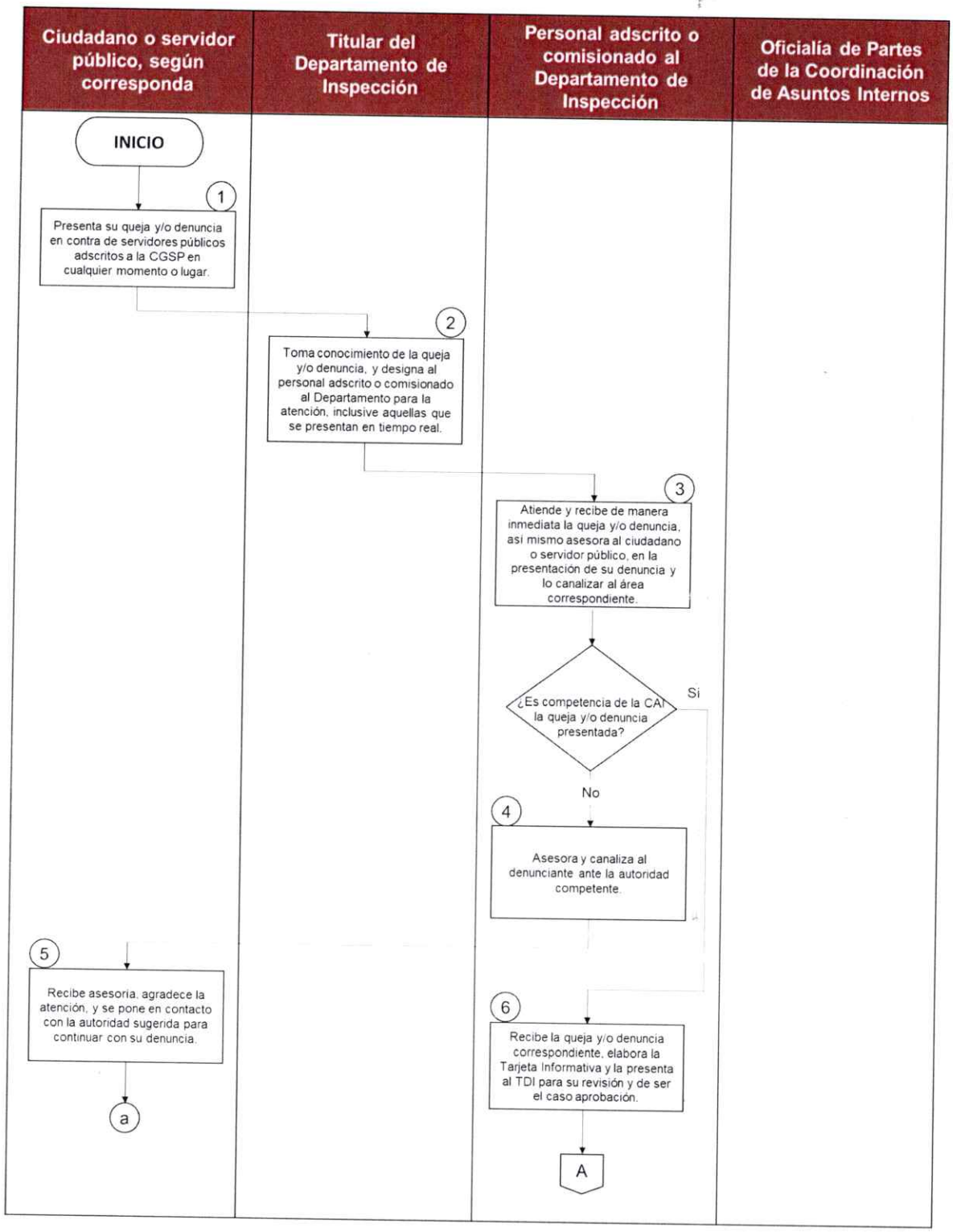
IX. Descripción de Actividades

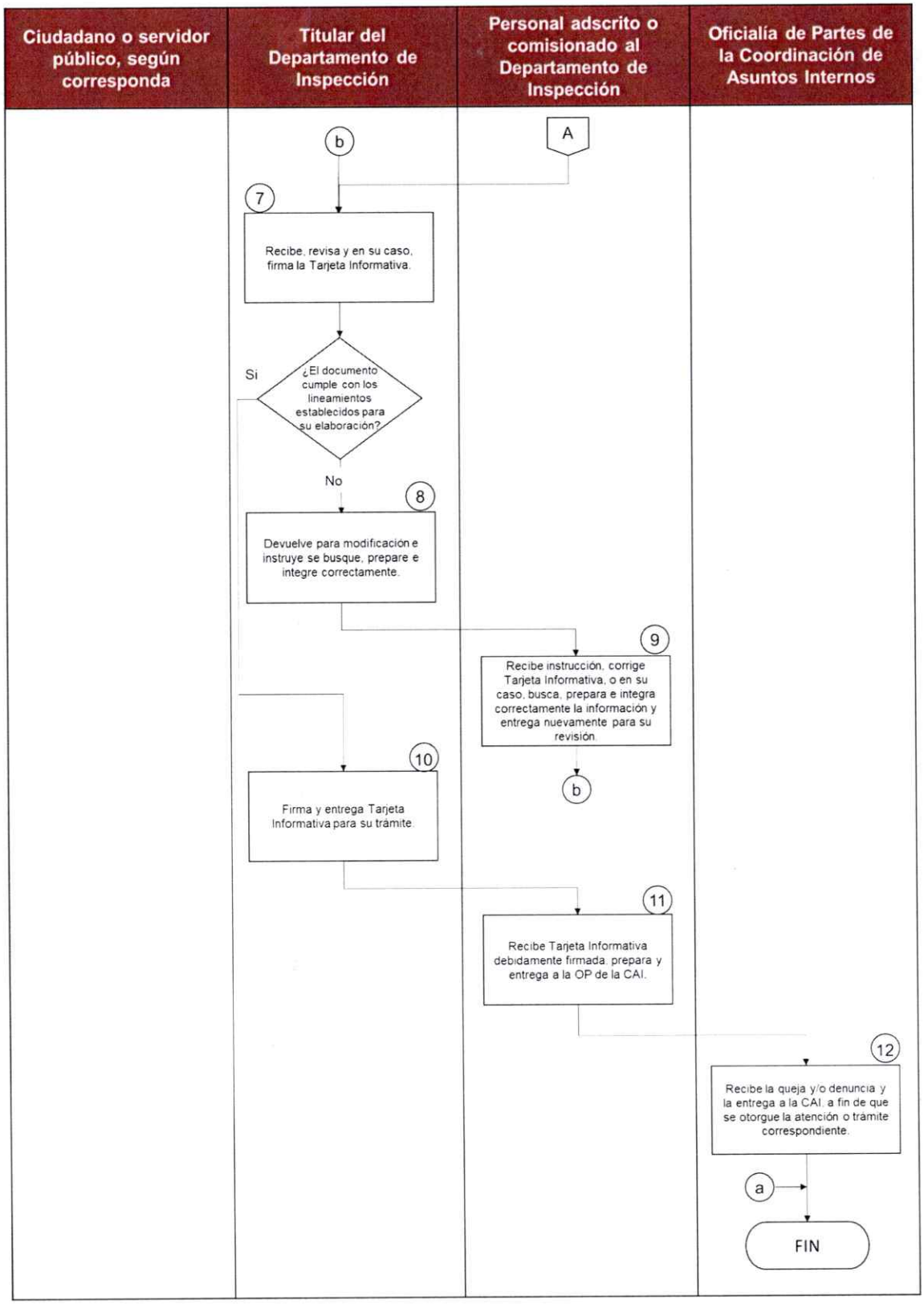
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano o servidor público, según corresponda	Presenta su queja y/o denuncia en contra de servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública en cualquier momento o lugar.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
2	Titular del Departamento de Inspección	Toma conocimiento de la queja y/o denuncia, y designa al personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo para la atención de la misma, inclusive aquellas que se presentan en tiempo real.
3	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Atiende y recibe de manera inmediata la queja y/o denuncia, así mismo asesora al ciudadano o servidor público, según sea el caso en la presentación de su denuncia y de resultar procedente lo canaliza al área correspondiente en el supuesto que los hechos no formen parte del ámbito de competencia de la Coordinación de Asuntos Internos. ¿Es competencia de la Coordinación de Asuntos Internos la queja y/o denuncia presentada? **No**: Asesora y canaliza al denunciante ante la autoridad competente. **Si**: Recibe la queja y/o denuncia correspondiente, elabora la Tarjeta Informativa y la presenta al Titular del Departamento de Inspección para su revisión y de ser el caso su aprobación.
4	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Asesora y canaliza al denunciante ante la autoridad competente.
5	Ciudadano o servidor público, según corresponda	Recibe asesoría, agradece la atención, y se pone en contacto con la autoridad sugerida para continuar con su denuncia.
6	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Recibe la queja y/o denuncia correspondiente, elabora la Tarjeta Informativa y la presenta al Titular del Departamento de Inspección para su revisión y de ser el caso su aprobación.
7	Titular del Departamento de Inspección	Recibe, revisa y en su caso, firma la Tarjeta Informativa. ¿El documento cumple con los lineamientos establecidos para su elaboración? **No:** Devuelve para modificación e instruye se busque, prepare e integre correctamente. **Si:** Firma y entrega Tarjeta Informativa para su trámite.
8	Titular del Departamento de Inspección	Devuelve para modificación e instruye se busque, prepare e integre correctamente.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Recibe instrucción, corrige Tarjeta Informativa, o en su caso, busca, prepara e integra correctamente la información y entrega nuevamente para su revisión. (Actividad 7)
10	Titular del Departamento de Inspección	Firma y entrega Tarjeta Informativa para su trámite.
11	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Recibe Tarjeta Informativa debidamente firmada, prepara y entrega a la Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos.
12	Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos	Recibe la queja y/o denuncia y la entrega a la Coordinación de Asuntos Internos, a fin de que se otorgue la atención o trámite correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Ciudadano o servidor público, según corresponda
Titular del Departamento de Inspección
Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección
Oficialía de Partes de la Coordinación de Asuntos Internos
b
A
7
Recibe, revisa y en su caso, firma la Tarjeta Informativa.
Si
¿El documento cumple con los lineamientos establecidos para su elaboración?
No
8
Devuelve para modificación e instruye se busque, prepare e integre correctamente.
9
Recibe instrucción, corrige Tarjeta Informativa, o en su caso, busca, prepara e integra correctamente la información y entrega nuevamente para su revisión.
b
10
Firma y entrega Tarjeta Informativa para su trámite.
11
Recibe Tarjeta Informativa debidamente firmada, prepara y entrega a la OP de la CAI.
12
Recibe la queja y/o denuncia y la entrega a la CAI, a fin de que se otorgue la atención o trámite correspondiente.
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Quejas y/o denuncias presentadas de manera personal por la comisión de presuntas faltas administrativas	Mide el cumplimiento de la atención otorgada de manera personal derivado de la comisión de faltas administrativas	$\left(\frac{\text{Quejas y/o denuncias atendidas}}{\text{Quejas y/o denuncias presentadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

"2021. AÑO DE LA CONSUMACIÓN DE LA INDEPENDENCIA Y LA GRANDEZA DE MÉXICO"

Coordinación de Asuntos Internos

"FORMATO DE QUEJA y/o DENUNCIA"

Denuncia por: (1)	
Anónima	
De forma Personal	

(2) FECHA: ___/___/____

- **DATOS PERSONALES DEL DENUNCIANTE**

NOMBRE(S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO
(3)	(4)	(5)
TIPO DE IDENTIFICACIÓN: (6)		FECHA DE NACIMIENTO: (7)
CORREO ELECTRONICO: (8)		TELEFONO(S): (9)

(10) • **AUTORIZACIÓN PARA FUTURAS NOTIFICACIONES, A TRAVÉS DE:**

1. DOMICILIO PARTICULAR	SI	NO
2. CORREO ELECTRONICO	SI	NO
3. ESTRADOS DE LA COORDINACION DE ASUNTOS INTERNOS	SI	NO

(11)
FIRMA

EN CASO DE AUTORIZAR LA NOTIFICACION EN DOMICILIO PARTICULAR DEBERA SEÑALAR UN DOMICILIO DENTRO DE LOS LIMITES TERRITORIALES DEL H. AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO.

CALLE: (12)	NUMERO EXT.: (13)	NUMERO INTERIOR: (14)
COLONIA: (15)	CODIGO POSTAL: (16)	
(ENTRE QUE CALLES O PUNTO DE REFERENCIA PARA UBICAR DOMICILIO) (17)	MUNICIPIO: (18)	

- **DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO PRESUNTO RESPONSABLE**

NOMBRE(S): (19)
CARGO: (20)
ADSCRIPCIÓN: (21)
NUMERO ECONÓMICO O PLACA DE MATRICULACIÓN DE PATRULLA O MOTO-PATRULLA: (22)

- **LUGAR EN DÓNDE SE SUSCITARON LOS HECHOS:**

FECHA: (23)	HORA: (24)
LUGAR DE LOS HECHOS: (25)	
REFERENCIA DEL LUGAR: (26)	

(27) **NARRACION DE LOS HECHOS: (CONSIDERANDO CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR)** Bajo protesta de decir la verdad, manifiesto que el motivo de mi presencia lo es con la finalidad de realizar de manera voluntaria y sin que esta se medie intimidación o cualquier otro acto de molestia, mi declaración respecto de los siguientes hechos.

¿EXISTEN DATOS O INDICIOS? (28) Si ☐ No ☐

¿Cuales? (29)

(30)

NOMBRE Y FIRMA DEL DENUNCIANTE

(31)

HUELLA DACTILAR

Instructivo
Formato de Queja y/o Denuncia

Información requerida	Instrucción
(1)	Denuncia por. El denunciante marca el medio o forma por medio de la cual ingresa su denuncia (de forma personal o de manera anónima)
(2)	Fecha. El denunciante plasmará el día en que presenta su denuncia.
Datos Personales del Denunciante	
(3)	Nombre. Se deberá registrar el nombre del denunciante.
(4)	Apellido Paterno. Se deberá registrar el apellido paterno del denunciante.
(5)	Apellido Materno. Se deberá registrar el apellido materno del denunciante.
(6)	Tipo de Identificación. Se deberá registrar el tipo de identificación del denunciante.
(7)	Fecha de nacimiento. Se deberá registrar la fecha de nacimiento del denunciante.
(8)	Correo electrónico. Se deberá registrar el correo electrónico del denunciante.
(9)	Teléfono(s). Se deberá registrar número telefónico particular o móvil según desee proporcionar el denunciante.
(10)	Autorización para futuras notificaciones a través de. El denunciante señalará con una X, la forma en que desea y autoriza para recibir notificaciones por parte de la Coordinación de Asuntos Internos o los Departamentos que la Integran y para el caso de señalar domicilio particular deberá indicar el nombre de la calle, número interior y exterior, colonia, Código Postal y Municipio.
(11)	Firma del denunciante que autoriza el tipo de notificación.
(12)	Calle. Se plasmara el nombre de la calle del domicilio del Denunciante.
(13)	Número Ext. Número externo del domicilio del Denunciante.
(14)	Número Interior. Número interior del domicilio del Denunciante.
(15)	Colonia. Colonia del domicilio del Denunciante.
(16)	Código Postal. Código Postal de la colonia del domicilio del Denunciante.
(17)	(Entre que calles o puntos de referencia para ubicar domicilio)
(18)	Municipio. Municipio del domicilio del Denunciante.
Datos de Identificación del Servidor Público Presunto Responsable	
(19)	Nombre(s). Se plasmará el nombre y/o nombres de los servidores públicos presuntos responsable de los hechos.
(20)	Cargo. Cargo del o de los servidores públicos involucrados.

Información requerida	Instrucción
(21)	Adscripción. Adscripción del o de los servidores públicos involucrados.
(22)	Número económico o placa de matriculación de patrulla o motopatrulla del o de los servidores públicos involucrados.
Lugar en dónde se suscitaron los hechos:	
(23)	Fecha en la que se suscitaron los hechos.
(24)	Hora en la que se suscitaron los hechos.
(25)	Lugar y ubicación en donde se suscitaron los hechos.
(26)	Especificar algún punto de referencia.
(27)	Lugar en donde se suscitaron los hechos. El denunciante deberá indicar circunstancias de tiempo (la fecha en que sucedieron los hechos y hora) y lugar (en donde sucedieron los hechos), proporcionando alguna referencia a fin de poder llevar a cabo la ubicación.
(28)	Narración de los hechos. El denunciante deberá referir atendiendo a circunstancias de modo, esto es, como es que sucedieron los hechos que se denuncian.
(29)	Existencia de datos o indicios. El denunciante deberá referir si existen o no datos de indicio que soporten los hechos que señala y si los aporta o no y en qué consisten los mismos tales como testigos, fotografías, documentos o algún otro indicio que permita la Ley.
(30)	Nombre y firma del denunciante. El denunciante deberá plasmar de puño y letra su nombre completo y su firma autógrafa de conformidad con los hechos que denuncia o bien en caso de que desee que sea anónima omitirá realizar dicho requisito.
(31)	Huella Dactilar. El denunciante plasmará huella dactilar de su dedo índice derecho.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Silverio García León** Jefe de Departamento de Inspección	**Mtro. Juan Carlos Ugalde Guzmán** Coordinador de Asuntos Internos

Inspección del Personal que Integra la Comisaría General de Seguridad Pública para Identificar la Comisión de Ilícitos y Faltas Administrativas

I. Objetivo

Aumentar el nivel de cumplimiento de los deberes y normas establecidas en los ordenamientos legales y disposiciones que rigen la actuación policial, mediante inspecciones realizadas a los servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión, a fin de prevenir la comisión de faltas administrativas constitutivas de responsabilidad.

II. Alcance

Aplica a la Coordinación de Asuntos Internos, titulares y servidores públicos del Departamento de Inspección, así como a todo el personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1, 8, 14, 16 y 21 párrafos cuarto y noveno; Título Cuarto, artículos 108 primer y cuarto párrafo, 109 fracción III y 113; Título Quinto, artículo 115 fracción III incisos h) e i) y Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 7 fracción XVI y 8. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122 y Título Séptimo, artículo 130. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Séptimo, Capítulo Séptimo, artículo 163 y Título Noveno, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 204, Sección Segunda, artículo 205. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Primero, Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 fracciones I, IX, XI, XII, XVII y XXVI; Libro Primero, Título Primero, Capítulo Tercero, 9 fracción X, 10 y 14; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Tercero artículo 104 y Título Segundo, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 122. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de julio de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 y 3; Libro Segundo, Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 7, 9, 10, 11, 12 y 15; Capítulo Segundo, Sección Primera, artículos 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121 y 127; Capítulo Segundo, Sección Segunda, artículo 127; y Capítulo Segundo, Sección Tercera, artículo 135. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 07 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, Sección VII, artículos 427 fracciones IV, XV, XVI y XXI, 428 fracción I y 428 Bis. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Inspección, es el área administrativa responsable de coordinar la vigilancia de los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública en el cumplimiento de sus deberes y la observancia a las normas establecidas en los ordenamientos legales aplicables y demás disposiciones que rigen su actuación.

El Titular del Departamento de Inspección, deberá:

- Designar al personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo, para realizar inspecciones y supervisiones a los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Recibir el Parte de Novedades, dar lectura al mismo, y devolver a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para su trámite y archivo.
- Recibir Tarjeta Informativa, dar lectura a la misma, e instruir a su Oficialía de Partes turne copia simple a la Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos, a fin de que el Titular del Departamento de Procedimientos de atención o trámite correspondiente.

La Oficialía de Partes del Departamento de Inspección, deberá:

- Recibir el Parte de Novedades, y entregarlo al Titular del Departamento de Inspección para su conocimiento.
- Recibir el Parte de Novedades, entregarlo a las áreas correspondientes y archivarlo en la carpeta o legajo, según corresponda.
- Recibir la Tarjeta Informativa, entregarla al Titular del Departamento de Inspección para su conocimiento.
- Recibir la Tarjeta Informativa, y entregar copia simple de la misma a la Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos.
- Recibir la Tarjeta Informativa debidamente sellada, y archivarla en la carpeta o legajo, según corresponda.

La Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos, deberá:

- Recibir la Tarjeta Informativa, estampar sello, hora, folio y firma en acuse del documento recibido; y devolver a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para su archivo.

El Personal adscrito y/o comisionado al Departamento de Inspección, deberá:

- Recibir instrucción, llevar a cabo las inspecciones y supervisiones que designó el Titular del Departamento de Inspección; y hacer de su conocimiento las incidencias derivadas de las inconsistencias detectadas en las inspecciones y supervisiones realizadas.
- Registrar la actividad realizada en el Parte de Novedades, y entregarlo a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para conocimiento del Titular del Departamento de Inspección, ya que no se desprende la comisión de una falta administrativa.
- Remitir las incidencias a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección, a través de una Tarjeta Informativa para que sean informadas al Titular del Departamento de Inspección, y otorgue la atención o trámite correspondiente.

V. Definiciones

- **Autoridad:** Entes del Poder Ejecutivo del Estado, Municipios o de los organismos auxiliares de carácter Estatal o Municipal, que dictan, ordenan, ejecutan o tratan de ejecutar actos o resoluciones administrativas y fiscales.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Denunciante:** A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la presente Ley.
- **Faltas administrativas**: A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la presente Ley.
- **OPDI:** Oficialía de Partes del Departamento de Inspección.
- **OPDP:** Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos.
- **Parte de Novedades:** Es la presentación por escrito de los hechos relevantes del turno, como un accidente, una detención o cualquier otra intervención del policía en el ejercicio de sus funciones y normalmente forma parte del inicio de una acción legal y es leído por personas que no estuvieron en el lugar de los hechos.
- **Tarjeta informativa:** Documento mediante el cual se rinden las novedades relevantes derivadas de las inspecciones realizadas.
- **TDI:** El Titular del Departamento de Inspección.
- **TDP:** Titular del Departamento de Procedimientos.

VI. Insumos

- Formato de Incidencia y/o Tarjeta informativa.

VII. Resultados

- Detectar la comisión de hechos constitutivos de responsabilidad por parte de Servidores Públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública.

VIII. Políticas

- El Departamento de Inspección deberá supervisar y vigilar que los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, cumplan con los deberes y normas establecidas en los ordenamientos legales y disposiciones que rigen su actuación.
- El Departamento de Inspección deberá coordinar la vigilancia a los Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública en el cumplimiento de sus deberes y la observancia a las normas establecidas en los ordenamientos legales aplicables y demás disposiciones que rigen su actuación.
- El Departamento de Inspección deberá ordenar las inspecciones que permitan verificar el cumplimiento a los programas en materia de seguridad pública y política criminal.
- El Departamento de Inspección deberá realizar labores de prevención con el fin de identificar la comisión de ilícitos y faltas administrativas, mediante los esquemas tácticos, técnicos y operativos que se llegare a instrumentar.
- El Departamento de Inspección, dependiente de la Coordinación de Asuntos Internos brindará atención al público para la atención y recepción de quejas y/o denuncias, de lunes a domingo en un horario abierto de 24 horas.

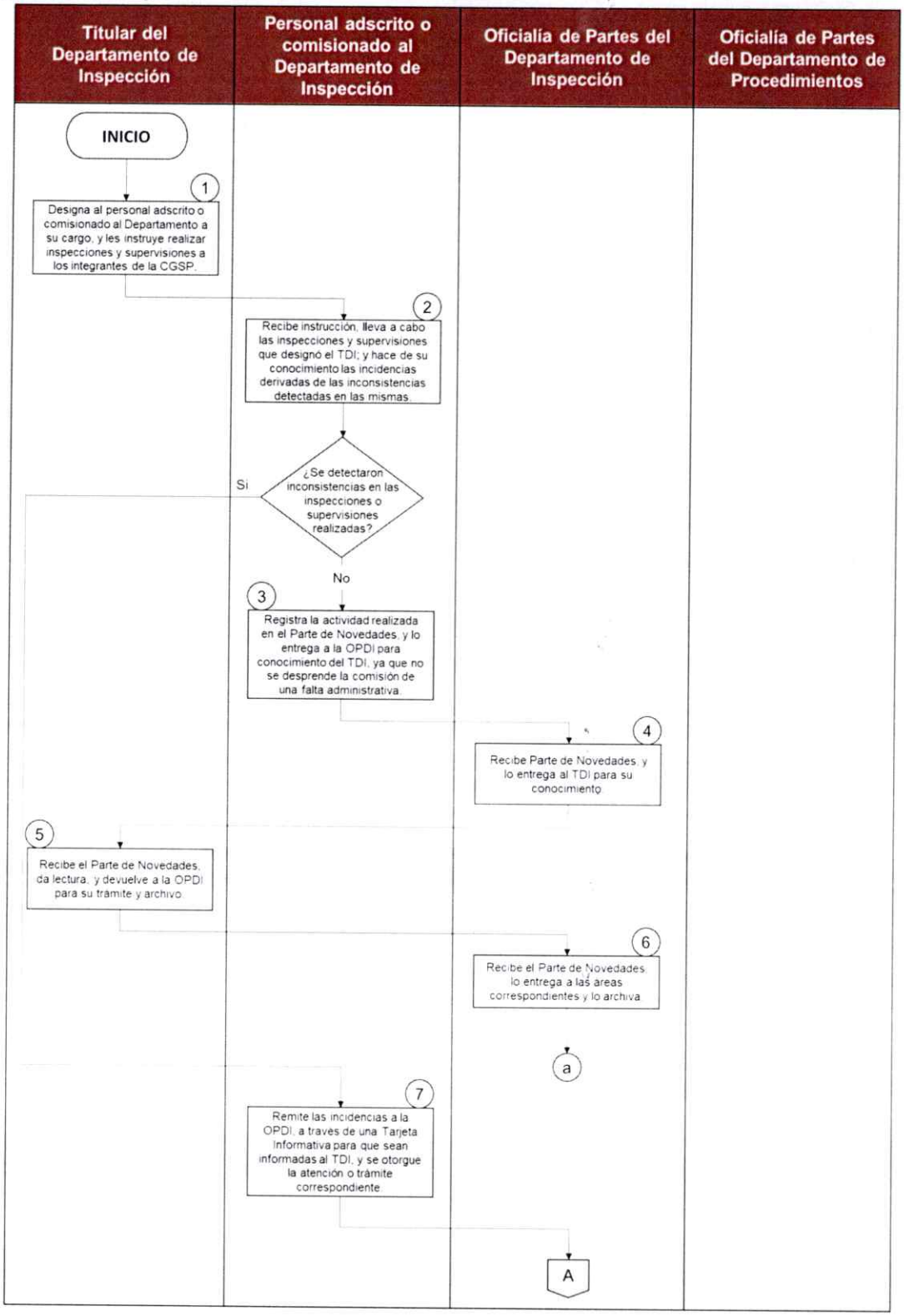
- Realizar inspecciones o supervisiones con la finalidad de detectar la comisión de hechos constitutivos de responsabilidad por parte de Servidores Públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

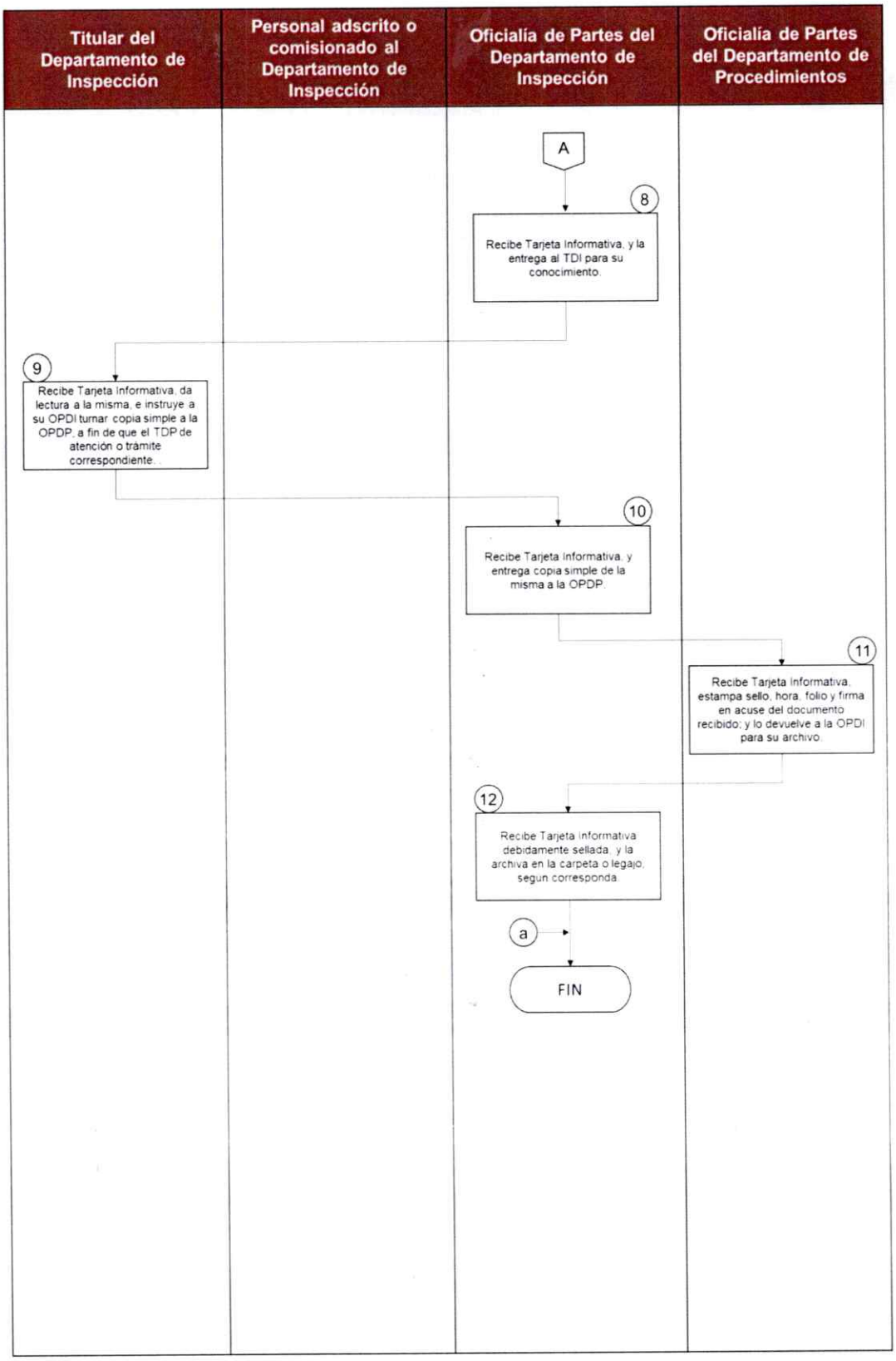
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular del Departamento de Inspección	Designa al personal adscrito o comisionado al Departamento a su cargo, y les instruye realizar inspecciones y supervisiones a los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.
2	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Recibe instrucción, lleva a cabo las inspecciones y supervisiones que designó el Titular del Departamento de Inspección; y hace de su conocimiento las incidencias derivadas de las inconsistencias detectadas en las inspecciones y supervisiones realizadas. ¿Se detectaron inconsistencias en las inspecciones o supervisiones realizadas? **No**: Registra la actividad realizada en el Parte de Novedades, y lo entrega a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para conocimiento del Titular del Departamento de Inspección, ya que no se desprende la comisión de una falta administrativa. **Si**: Remite las incidencias al Titular del Departamento de Inspección a través de una Tarjeta Informativa para que sean informadas al Titular del Departamento de Procedimientos, y otorgue la atención o trámite correspondiente.
3	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Registra la actividad realizada en el Parte de Novedades, y lo entrega a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para conocimiento del Titular del Departamento de Asuntos Internos, ya que no se desprende la comisión de una falta administrativa.
4	Oficialía de Partes del Departamento de Inspección	Recibe Parte de Novedades, y lo entrega al Titular del Departamento de Inspección para su conocimiento.
5	Titular del Departamento de Inspección	Recibe el Parte de Novedades, da lectura, y devuelve a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para su trámite y archivo.
6	Oficialía de Partes del Departamento de Inspección	Recibe el Parte de Novedades, lo entrega a las áreas correspondientes y lo archiva en la carpeta o legajo, según corresponda.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección	Remite las incidencias a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección, a través de una Tarjeta Informativa para que sean informadas al Titular del Departamento de Inspección, y se otorgue la atención o trámite correspondiente.
8	Oficialía de Partes del Departamento de Inspección	Recibe Tarjeta Informativa, y la entrega al Titular del Departamento de Inspección para su conocimiento.
9	Titular del Departamento de Inspección	Recibe Tarjeta Informativa, da lectura a la misma, e instruye a su Oficialía de Partes turnar copia simple a la Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos, a fin de que el Titular del Departamento de Procedimientos de atención o trámite correspondiente.
10	Oficialía de Partes del Departamento de Inspección	Recibe Tarjeta Informativa, y entrega copia simple de la misma a la Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos.
11	Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos	Recibe Tarjeta Informativa, estampa sello, hora, folio y firma en acuse del documento recibido; y lo devuelve a la Oficialía de Partes del Departamento de Inspección para su archivo.
12	Oficialía de Partes del Departamento de Inspección	Recibe Tarjeta Informativa debidamente sellada, y la archiva en la carpeta o legajo, según corresponda.

X. Diagrama de Flujo




Titular del Departamento de Inspección
Personal adscrito o comisionado al Departamento de Inspección
Oficialía de Partes del Departamento de Inspección
Oficialía de Partes del Departamento de Procedimientos
A
8
Recibe Tarjeta Informativa, y la entrega al TDI para su conocimiento.
9
Recibe Tarjeta Informativa, da lectura a la misma, e instruye a su OPDI turnar copia simple a la OPDP, a fin de que el TDP de atención o trámite correspondiente.
10
Recibe Tarjeta Informativa, y entrega copia simple de la misma a la OPDP.
11
Recibe Tarjeta Informativa, estampa sello, hora, folio y firma en acuse del documento recibido; y lo devuelve a la OPDI para su archivo.
12
Recibe Tarjeta Informativa debidamente sellada, y la archiva en la carpeta o legajo, según corresponda.
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Incidencias derivadas de la comisión de faltas administrativas detectadas	Mide el número de inspecciones realizadas a fin de detectar la presunta responsabilidad administrativa de los integrantes de la CGSP	$\frac{\text{Número de faltas administrativas detectadas}}{\text{Número de inspecciones realizadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

Número de Tarjeta Informativa	Tipo de Incidencia	Fecha de la incidencia	Firma
(1)	(2)	(3)	(4)

Instructivo

Registro Digital de Tarjetas Informativas generadas como resultado de las Inspecciones realizadas

Información requerida	Instrucción
(1)	Número de Tarjeta Informativa. Se deberá colocar el número consecutivo de las Tarjetas Informativas generadas como resultado de las Inspecciones realizadas.
(2)	Tipo de Incidencia. Se deberá colocar el tipo de comisión de ilícitos y faltas administrativas cometidas por los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
(3)	Fecha de la incidencia. El denunciante plasmará el día en que presenta su denuncia.
(4)	Firma. El denunciante deberá plasmar de puño y letra su nombre completo y firma autógrafa de conformidad con los hechos que denuncia o bien en caso de que desee que sea anónima omitirá realizar dicho requisito.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Silverio García León** Jefe de Departamento de Inspección	**Mtro. Juan Carlos Ugalde Guzmán** Coordinador de Asuntos Internos

Atención a Solicitudes de Información requerida por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas

I. Objetivo

Mejorar el tiempo de respuesta en la atención a solicitudes de información realizadas por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, a través de mecanismos eficientes de canalización y seguimiento de la documentación dirigida al Comisario General de Seguridad Pública, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus respectivas competencias en términos de los ordenamientos jurídicos aplicables.

II. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, incluyendo a sus titulares y servidores públicos adscritos, como son: La Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Ayudantía Especializada, la Coordinación de Asuntos Internos, la Coordinación Jurídica, y sus Departamentos; así como, Autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h); y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 3, 4, 6, 7 fracciones I, II, V, VIII, IX y XVI y 8; Título Segundo, Capítulo IX, artículos 39 apartado B fracciones I, II, VI y XV; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones I, II, IV, VI, VII, XVI, XVII, XVIII, XX, XXI y XXVIII y 41 fracciones II, III, IV, VI, VII y XI; y Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109, 109 Bis, 110, 111 y 111 Bis, Capítulo III, artículos 117, 118, 119, 120 y 121. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Tercero, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 113, Capítulo Tercero, artículos, 122, 123 y 124. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8 fracciones I, II, VII y VIII y 10; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19 fracción III, y 22 fracciones II, III, X y XII; Título Tercero, Capítulo Primero, artículos 26, 27, 31 y 32, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículos 77, 78, 79 y 80; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 100 apartado B, fracción I inicios a), b), c), d), g), k), l), m), s), t), u), y), y IV incisos af) y ag), y 101. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, artículo 1; Capítulo II, artículos 6 fracciones III, IV y VI; Capítulo VII, artículos 35 y 36; y Capítulo VIII, artículos 37, 39 y 40. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de mayo de 2014, y sus reformas y adiciones.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Primero, artículos 86, 88, 89 y 90. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo III, artículos 44 y 45; Capítulo IV, artículos 53, 57 y 58; y Capítulo IX, artículos 120, 121, 122, 123, 124 y 125. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 3, 7, 10, 11, 12 fracciones I, II, X, XII, XXI, XXII, XXV, XXVI y XXXI; Capítulo XVI, Sección VI, Subsección IV, artículo 426 fracciones I, II, III, VI y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica, es el área administrativa responsable de requerir a los servidores públicos Titulares de las Unidades Administrativas de la Comisaría General de Seguridad Pública, por cualquier medio, la documentación e información necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones y para realizar las diligencias solicitadas por cualquier autoridad.

Las Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, deberán:

- Entregar oficio de solicitud o documento institucional.
- Recibir oficio de respuesta emitido por el Comisario General de Seguridad Pública, y entregar el acuse debidamente sellado y firmado al personal autorizado para entregas de la Coordinación Jurídica.

El Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional entregado por personal autorizado de autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, y entregar el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, lo reproduce en copia simple y turna el oficio o documento original a la Coordinación Jurídica para su gestión.
- Recibir el oficio o documento de solicitud, y canalizarlo a la Unidad Administrativa competente para su atención y respuesta.

El Personal autorizado por la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, entregar el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; para posteriormente entregarlo al Coordinador Jurídico para su revisión.
- Recibir instrucción por el Coordinador Jurídico y solicitar la cancelación del oficio o documento de solicitud al Departamento de Documentación y Archivo.
- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, lo reproduce en copia simple, le coloca número de control interno y lo entrega al Departamento que corresponda para que realice las gestiones necesarias para su atención y respuesta; así mismo quedar en espera de la propuesta del oficio para su atención y respuesta final.
- Recibir oficio del personal autorizado por los Titulares de Departamento, y entregar al Coordinador Jurídico para su rúbrica.

- Recibir oficio del Coordinador Jurídico, prepararlo, y entregarlo al personal autorizado para el envío final.
- Recibir acuse de la autoridad Ministerial, Judicial y/o Administrativa, y archivarlo en el expediente que corresponda.

El Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibir copia simple del oficio de solicitud o documento institucional, y entregar el acuse del mismo al personal autorizado por la Coordinación Jurídica una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma; así mismo, entregarlo al Titular del Departamento, a fin de que giren instrucciones.
- Recibir instrucción, elaborar oficio para los requerimientos de información y presentarlo para revisión del Titular del Departamento.
- Recibir la propuesta de oficio, realizar las modificaciones solicitadas, y entregar nuevamente al Coordinador Jurídico para su revisión.
- Recibir oficio debidamente firmado, reproducirlo en copia simple, prepararlo y entregarlo a la Unidad Administrativa para su atención en los plazos establecidos.
- Recibir oficio de respuesta, dar lectura, y de ser el caso, entregar el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma. Devuelve oficio, y explica los motivos por los cuales no puede ser recibido.
- Estampar sello, escribir su nombre, la hora, el folio y la firma, para posteriormente entregar al Titular del Departamento para su revisión.
- Recibir instrucción, elaborar propuesta de oficio y entregar al Titular del Departamento para su revisión y visto bueno.
- Recibir propuesta de oficio, tomar conocimiento de las observaciones solicitadas, subsanarlas, elaborar nuevamente propuesta de oficio y entregar al Titular de Departamento para su revisión.
- Recibir oficio de respuesta debidamente rubricado y entregarlo al personal autorizado por la Coordinación Jurídica para rubrica de su Titular.

El Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibir oficio, debidamente preparado y entregar a la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa que corresponda.
- Recibir acuse debidamente firmado y sellado, y lo entrega al personal autorizado de la Coordinación Jurídica para su archivo.

El Coordinador Jurídico, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original.
- Devolver el oficio o documento de solicitud a su personal, a fin de que solicite la cancelación del mismo al Departamento de Documentación y Archivo, y este pueda entregarlo a la Unidad Administrativa competente.
- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, dar lectura, analizar e instruir a su personal, turne al Departamento a su cargo, según corresponda, a fin de que realice las gestiones necesarias para su atención y respuesta.
- Recibir oficio, rubricarlo e instruir a su personal pasarlo a firma del Comisario General de Seguridad Pública a través del Titular de Ayudantía Especializada.

Las Unidades Administrativas, deberá:

- Recibir oficio y entregar el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, analizar la solicitud, preparar la información, elaborar oficio de contestación y entregar al personal autorizado por la Coordinación Jurídica.
- Recibir el oficio, realizar las modificaciones solicitadas y/o recopilar e integrar la información faltante, elaborar y emitir nuevamente el oficio de respuesta.

Los Titulares de Departamento, deberán:

- Recibir oficio de solicitud o documento institucional, dar lectura, analizar, tomar decisiones e instruir a su personal responsable de gestionar las acciones para su atención y respuesta.
- Recibir propuesta de oficio, lo revisa y de ser el caso lo firma, así mismo, devolver para que continúen con su entrega a la Unidad Administrativa correspondiente.
- Devolver la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes.
- Firmar, colocar sello y devolver el oficio para su trámite.
- Recibir oficio de respuesta, dar lectura, analizar e instruir a su personal elaborar oficio de atención final dirigido a la autoridad competente.
- Revisar oficio de contestación.
- Devolver a su personal para que realice las modificaciones solicitadas.
- Rubricar oficio de respuesta, e instruir a su personal entregarlo al personal autorizado de la Coordinación Jurídica para recopilar la firma del Coordinador Jurídico.

El Titular de Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir oficio, y pasarlo a firma del Comisario General de Seguridad Pública y devolverlo al personal autorizado por la Coordinación Jurídica.

V. Definiciones

- **Autoridades Competentes: Son aquellas como** Juzgados de Distrito, Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, Ministerio Público de la Federación, Comisiones Nacionales, Estatales y Defensoría Municipal de Derechos Humanos o bien, la que acredite el debido interés jurídico del que trate.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, o Comisario General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CJ:** Coordinador Jurídico de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **DDA:** Departamento de Documentación y Archivo de la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Folio:** Número interno de control que se asigna a cada oficio y/o documento recibido por el Departamento de Documentación y Archivo para su seguimiento.
- **Número de caso:** Número de servicio que asigna el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaria del Ayuntamiento a cada uno de los documentos ingresados por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- **Servidor Público:** Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública. Aplica para todos los funcionarios y empleados de todos los niveles al servicio del Estado.
- **TAE:** Titular de Ayudantía Especializada
- **Titulares de Departamento:** Corresponde a los Titulares de los Departamento de Amparos y Derechos Humanos, Remisiones y Asesoría Jurídica, y Litigios Penales.
- **UA:** Unidades Administrativas.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud de información dirigido al Comisario General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, emitido por autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas.

VII. Resultados

- Solicitudes y requerimientos de información atendidos en tiempo y forma.

VIII. Políticas

- El Departamento de Documentación y Archivo deberá recibir de manera directa las solicitudes o peticiones realizadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, cuando el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, se encuentre cerrada.
- Para que el personal asignado al Departamento de Documentación y Archivo pueda recibir un oficio o documento de solicitud, este deberá verificar que:

  - Este dirigido al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México;
  - De ser el caso, que el oficio y/o documento contenga los anexos señalados;
  - Que la firma del remitente sea en original y/o electrónica;
  - Que la hoja este membretado acorde a la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa remitente; y finalmente,
  - Que contenga el sello institucional de la autoridad que lo emite.

- En el caso de solicitudes o peticiones realizadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, respecto al retiro de custodias de inmuebles, el Departamento de Documentación y Archivo deberá solicitar a la persona que entrega el oficio y/o documento, según corresponda, presente original de su identificación oficial (personal o laboral) y entregue copia de la misma al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo.
- El personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, deberá dar a conocer el aviso de privacidad correspondiente al personal comisionado por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas en la entrega del oficio y/o documento presentado, ya que se quedará con copia simple de la identificación oficial (personal o laboral) solicitada.
- La solicitud de información requerida por las autoridades administrativas y judiciales deberá estar debidamente fundada y motivada, precisando la forma en que habrá de ser remitida, considerándose para ello un plazo no menor a tres días hábiles.
- Para el caso de solicitud de información requerida por las autoridades ministeriales o de procuración de justicia, también deberá estar debidamente fundada y motivada, precisando la forma en que habrá de ser remitida, considerándose para ello un plazo no menor a cuarenta y ocho horas.
- El horario de recepción de oficios y/o documentos dirigidos al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través del Departamento de Documentación y Archivo será en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, y el día sábado de 9:00 a 13:00 horas.

- Los oficios y/o documentos que reciba el Departamento de Documentación y Archivo deberán ser registrados en la base de datos y libro de gobierno correspondiente, a fin de que le sea asignado un

número de folio de control interno para dar seguimiento desde su ingreso hasta la conclusión del trámite respectivo.

- En caso de que el oficio y/o documento emitido por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, sea recibido de manera inicial por el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, este deberá contener el número de caso para que el Departamento de Documentación y Archivo pueda dar seguimiento desde su ingreso hasta su atención.
- Las solicitudes ingresadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas, deberán ser canalizadas por el personal del Departamento de Documentación y Archivo, de manera inmediata a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Pública, para su gestión.
- Todos los oficios y/o documentos recibidos por el Departamento de Documentación y Archivo, deberán ser registrados y canalizados a la Coordinación Jurídica, el día de su recepción, debiendo priorizar aquellos que establecen días u horas para su atención, a fin de que ésta esté en posibilidades de turnar dicha petición a la Unidad Administrativa competente.
- En caso de que algún escrito o documento oficial, haya sido recibido a través del correo electrónico institucional del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, este deberá ser entregado por el Titular de Ayudantía Especializada, a la brevedad posible, al Departamento de Documentación y Archivo para continuar con gestión.
- En caso de que la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa haya ingresado el escrito o documento oficial a través de la Oficialía de Partes del Ayuntamiento, esta deberá entregar a la brevedad posible el escrito o documento recibido, a fin de que se continúe con el trámite respectivo.
- El personal autorizado por la Coordinación Jurídica será el responsable de la administración y guarda de la documentación que se encuentra bajo su custodia. Los servidores públicos que tengan acceso a la misma deberán preservar su estricta confidencialidad y reserva; la violación de ello será causa de responsabilidad administrativa o penal, según corresponda.
- Toda información para la seguridad pública en poder de la Comisaría General de Seguridad Pública deberá suministrarse, a cualquiera de las autoridades judiciales o administrativas competentes, en términos de las disposiciones correspondientes.
- Toda información recabada por la Comisaría General de Seguridad Pública con el uso de equipos y sistemas tecnológicos, deberá ser remitida a petición de cualquier autoridad judicial o administrativa que la requiera para el cumplimiento de sus atribuciones.
- Serán autoridades competentes para requerir información en materia de seguridad pública, las siguientes:

a. Las autoridades jurisdiccionales o ministeriales del fuero federal o del fuero común del Estado de México:

i. Que conozcan de la probable comisión de un delito, en todas sus instancias;
ii. Especializadas en justicia para adolescentes; y
iii. Para imponer medidas de protección a las víctimas u ofendidos del delito.

b. Las autoridades jurisdiccionales federales que conozcan de un juicio de amparo;
c. Las autoridades administrativas competentes para imponer sanciones por la comisión de infracciones administrativas derivadas de conductas relacionadas con las materias que regula la Ley de Seguridad del Estado de México; y
d. Los organismos públicos protectores de derechos humanos, cuando conozcan de quejas o inicien de oficio investigaciones sobre presuntas violaciones a los derechos humanos, en el ámbito de su competencia.

- La información solicitada por Policías de Investigación será entregada siempre y cuando el oficio o documento de solicitud cumpla con el visto bueno del Agente del Ministerio Público que corresponda.
- En caso de que las Unidades Administrativas hagan caso omiso al requerimiento de información solicitado mediante oficio, la Coordinación Jurídica deberá emitir un segundo oficio reiterativo dirigido a su superior inmediato dando a conocer el incumplimiento.
- Si el oficio o documento de solicitud, es respecto a la autorización de acceso de uno o varios Policías de Investigación al Departamento de Centro de Mando C4 y C2, este deberá de cumplir con el visto bueno del Agente del Ministerio Público, así mismo, se le especificará que no podrá tomar fotografías o solicitar cualquier otro tipo de información de manera económica, todo será formalizado mediante oficio.
- La Coordinación Jurídica deberá re orientar las solicitudes de información que reciba y que no sean de competencia de la Comisaría General de Seguridad Pública, a fin de que la autoridad pueda cumplir con el desempeño de sus funciones de manera oportuna.
- El personal autorizado para entregar los requerimientos de información realizados por la autoridad, deberá portar al momento de la entrega identificación oficial laboral; y en el caso de notificaciones deberá contar el nombramiento respectivo, realizado por el Comisario General de Seguridad Pública.
- Los tiempos establecidos a las Unidades Administrativas que integran la Comisaría General de Seguridad Pública, para dar cumplimiento a los requerimientos de información serán asignados por la Coordinación Jurídica, en consideración a los tiempos indicados en el oficio o documento de solicitud emitido por la autoridad competente.
- Una vez que la respuesta sea emita por la Unidades Administrativa competente, la Coordinación Jurídica, remitirá la respuesta emitida mediante oficio, en atención a las autoridades competentes, mismo que será entregado a través de los medios oficiales habilitados para ello.
- La Unidades Administrativas que sean las responsables de remitir información a las autoridades Ministeriales, Judiciales o Administrativas que lo soliciten deberán garantizar la inviolabilidad e inalterabilidad de la información recabada con equipos y sistemas tecnológicos, mediante la Cadena de Custodia correspondiente.
- En el Estado de México, está prohibido el suministro o intercambio de información en poder de Instituciones de Seguridad Pública, obtenida a través del uso de equipos y sistemas tecnológicos, o de productos de inteligencia para la prevención, derivada de dicha información, con personas físicas o jurídico colectivas, cualquiera que sea su naturaleza.
- La autoridad competente que requiera copia de una grabación de video captada a través del sistema de video vigilancia de la Comisaría General de Seguridad Pública, deberá realizar su solicitud por escrito al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública o al Departamento del Centro de Mando C4 y C2 debidamente fundada y motivada, indicando lo siguiente:

  a. La posición de la cámara, precisando la calle, cruce con calle, colonia y municipio.
  b. Fecha del video requerido.
  c. Intervalo de tiempo del video requerido.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional entregado por personal autorizado de autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, lo reproduce en copia simple y turna el oficio o documento original a la Coordinación Jurídica para su gestión.
2	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; para posteriormente entregarlo al Coordinador Jurídico para su revisión.
3	Coordinador Jurídico	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original. ¿La atención del oficio o documento recibido, es de su competencia? **No:** Devuelve el oficio o documento de solicitud a su personal, a fin de que solicite la cancelación del mismo al Departamento de Documentación y Archivo, y este pueda entregarlo a la Unidad Administrativa competente. **Si:** Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, da lectura, analiza e instruye a su personal, turne al Departamento a su cargo, según corresponda, a fin de que realice las gestiones necesarias para su atención y respuesta.
4	Coordinador Jurídico	Devuelve el oficio o documento de solicitud a su personal, a fin de que solicite la cancelación del mismo al Departamento de Documentación y Archivo, y este pueda entregarlo a la Unidad Administrativa competente.
5	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe instrucción y solicita la cancelación del oficio o documento de solicitud al Departamento de Documentación y Archivo.
6	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe el oficio o documento de solicitud, y lo canaliza a la Unidad Administrativa competente para su atención y respuesta.

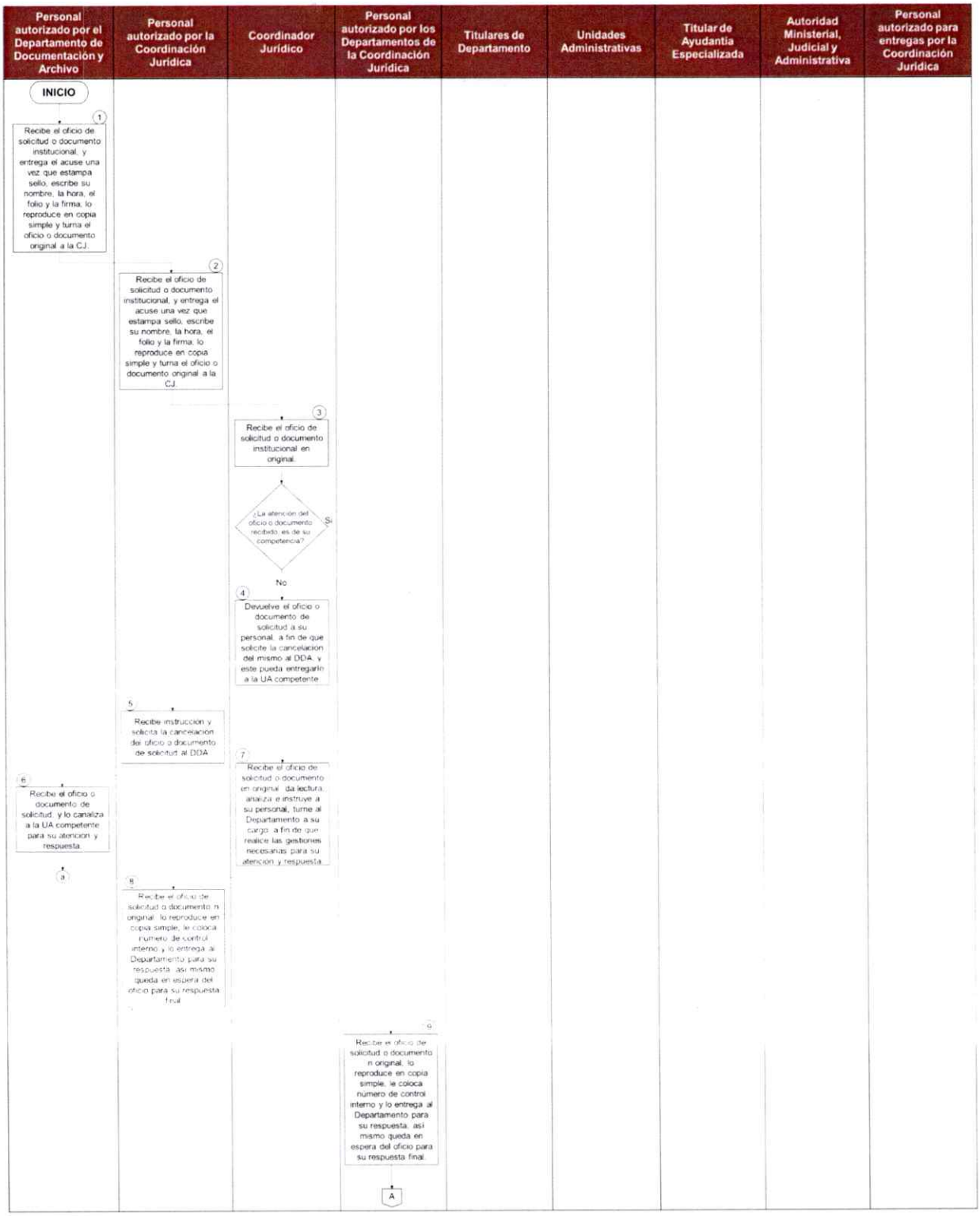
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Coordinador Jurídico	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, da lectura, analiza e instruye a su personal, turne al Departamento a su cargo, según corresponda, a fin de que realice las gestiones necesarias para su atención y respuesta.
8	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, lo reproduce en copia simple, le coloca número de control interno y lo entrega al Departamento que corresponda para que realice las gestiones necesarias para su atención y respuesta; así mismo queda en espera de la propuesta del oficio para su atención y respuesta final.
9	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe copia simple del oficio de solicitud o documento institucional, y entrega el acuse del mismo al personal autorizado por la Coordinación Jurídica una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma; así mismo, lo entrega al Titular del Departamento, a fin de que giren instrucciones.
10	Titulares de Departamento	Recibe oficio de solicitud o documento institucional, da lectura, analiza, toma decisiones e instruye a su personal responsable de gestionar las acciones para su atención y respuesta.
11	Personal autorizado por los Departamento de la Coordinación Jurídica	Recibe instrucción, elabora oficio para los requerimientos de información y lo presenta para revisión del Titular del Departamento.
12	Titulares de Departamento	Recibe propuesta de oficio, lo revisa y de ser el caso lo firma, así mismo, lo devuelve para que continúen con su entrega a la Unidad Administrativa correspondiente. ¿El oficio cumple con los Lineamientos especificados para su elaboración? **No:** Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes. **Si:** Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite.
13	Titulares de Departamento	Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes.
14	Personal autorizado por los Departamento de la Coordinación Jurídica	Recibe la propuesta de oficio, realiza las modificaciones solicitadas, y entrega nuevamente al Coordinador Jurídico para su revisión. (Actividad 12)

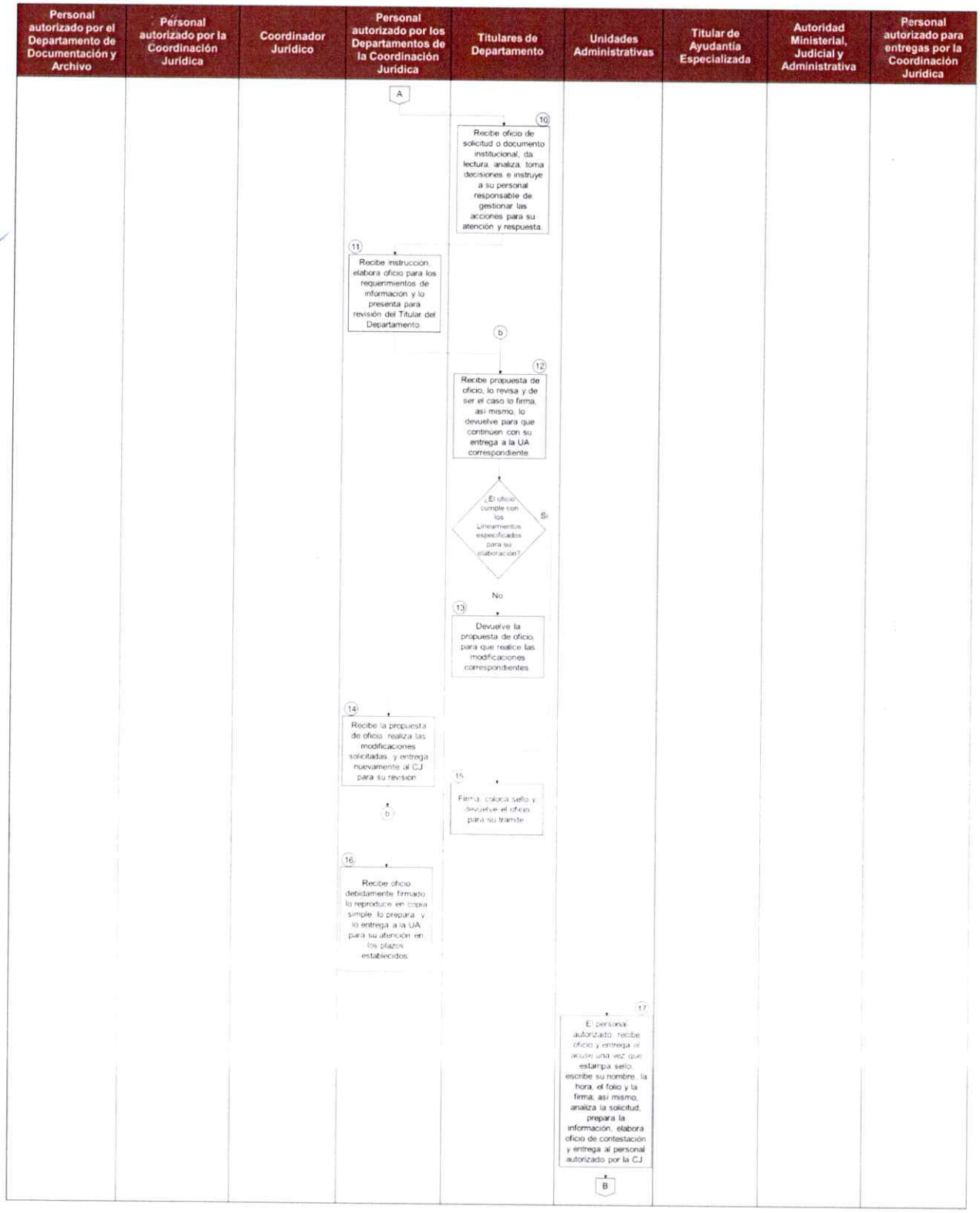
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
15	Titulares de Departamento	Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite.
16	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe oficio debidamente firmado, lo reproduce en copia simple, lo prepara y lo entrega a la Unidad Administrativa para su atención en los plazos establecidos.
17	Unidades Administrativas	El personal autorizado para ello, recibe oficio y entrega el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, analiza la solicitud, prepara la información, elabora oficio de contestación y entrega al personal autorizado por la Coordinación Jurídica.
18	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe oficio de respuesta, da lectura, y de ser el caso, entrega el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma. ¿El oficio de respuesta cumple con todos los requerimientos de información solicitados? **No:** Devuelve oficio, y explica los motivos por los cuales no puede ser recibido. **Si:** Estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma, para posteriormente entregar al Titular del Departamento para su revisión.
19	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Devuelve oficio, y explica los motivos por los cuales no puede ser recibido.
20	Unidades Administrativas	Recibe el oficio, realiza las modificaciones solicitadas y/o recopila e integra la información faltante, elabora y emite nuevamente el oficio de respuesta. (Actividad 18)
21	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma, para posteriormente entregar al Titular del Departamento para su revisión.
22	Titulares de Departamento	Recibe oficio de respuesta, da lectura, analiza e instruye a su personal elaborar oficio de atención final dirigido a la autoridad competente.
23	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe instrucción, elabora propuesta de oficio y entrega al Titular del Departamento para su revisión y visto bueno.

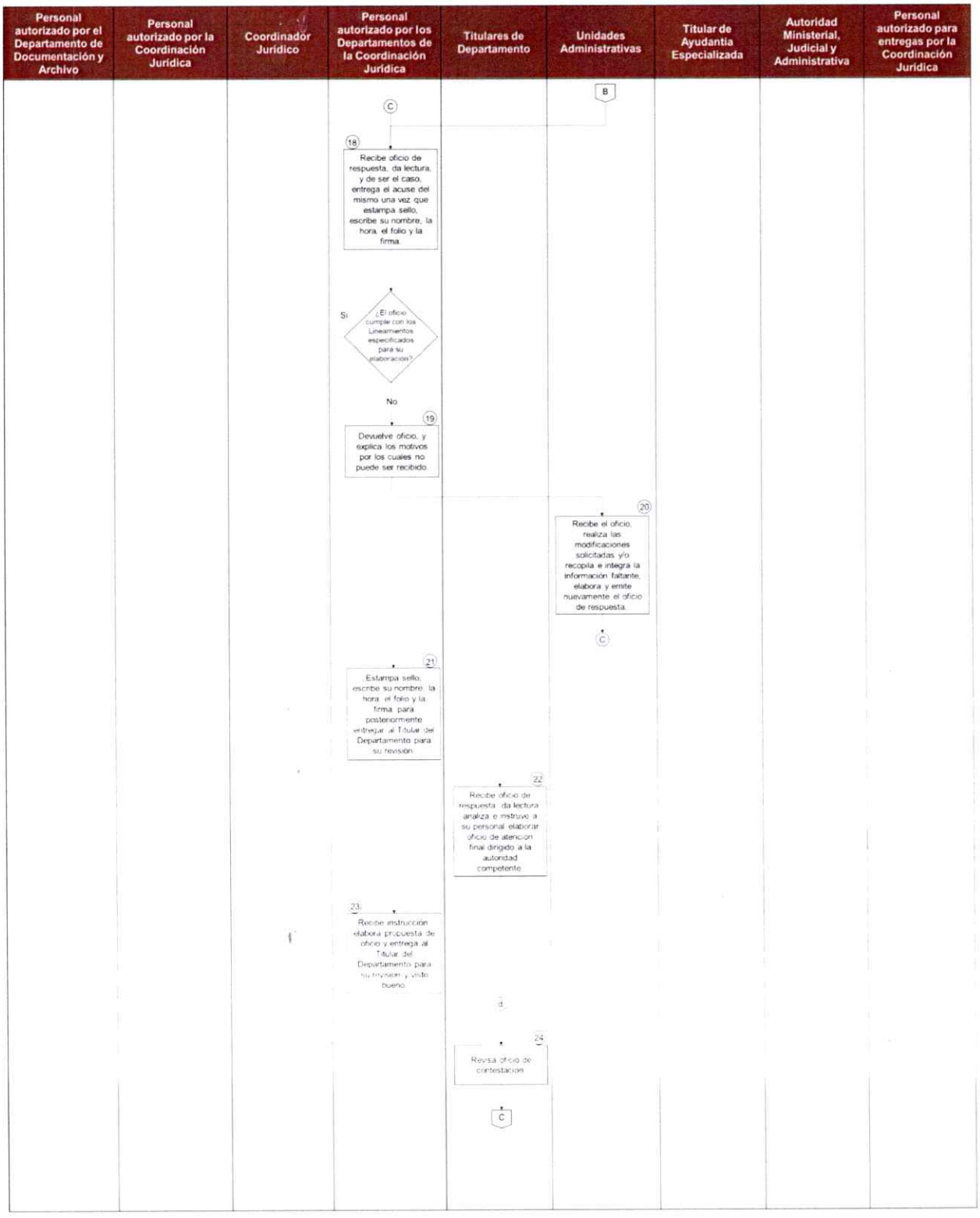
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
24	Titulares de Departamento	Revisa oficio de contestación. ¿El oficio de respuesta cumple con todos los elementos establecidos para su elaboración? **No:** Devuelve a su personal para que realice las modificaciones solicitadas. **Si:** Rubrica oficio de respuesta, e instruye a su personal entregarlo al personal autorizado por la Coordinación Jurídica para recopilar la firma del Coordinador Jurídico.
25	Titulares de Departamento	Devuelve a su personal para que realice las modificaciones solicitadas.
26	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe propuesta de oficio, toma conocimiento de las observaciones solicitadas, las subsana, elabora nuevamente propuesta de oficio y entrega al Titular de Departamento para su revisión. (Actividad 24)
27	Titulares de Departamento	Rubrica oficio de respuesta, e instruye a su personal entregarlo al personal autorizado de la Coordinación Jurídica para recopilar la firma del Coordinador Jurídico.
28	Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica	Recibe oficio de respuesta debidamente rubricado y lo entrega al personal autorizado por la Coordinación Jurídica para rubrica de su Titular.
29	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe oficio, lo entrega al Coordinador Jurídico para su rúbrica.
30	Coordinador Jurídico	Recibe oficio, lo rubrica e instruye a su personal pasarlo a firma del Comisario General de Seguridad Pública a través del Titular de Ayudantía Especializada.
31	Titular de Ayudantía Especializada	Recibe oficio, lo pasa a firma del Comisario General de Seguridad Pública y lo devuelve al personal autorizado por la Coordinación Jurídica.
32	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe oficio, lo prepara, y lo entrega al personal autorizado para el envío final.
33	Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica	Recibe oficio, debidamente preparado y lo entrega a la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa que corresponda.
34	Autoridad Ministerial, Judicial y Administrativa	Recibe oficio de respuesta emitido por el Comisario General de Seguridad Pública, y entrega el acuse debidamente sellado y firmado al personal autorizado para entregas de la

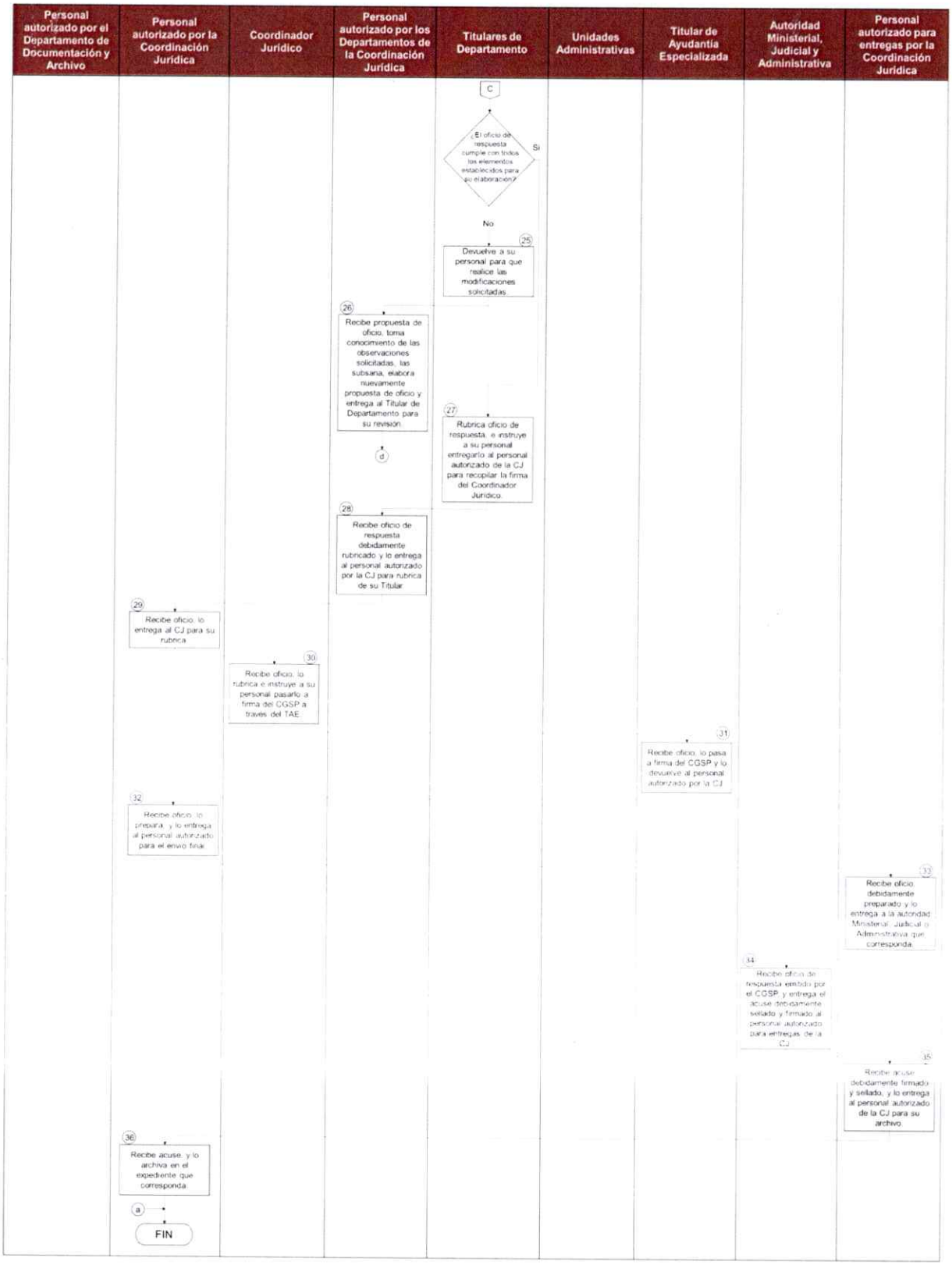
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Coordinación Jurídica.
35	Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica	Recibe acuse debidamente firmado y sellado, y lo entrega al personal autorizado de la Coordinación Jurídica para su archivo.
36	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe acuse, y lo archiva en el expediente que corresponda.

X. Diagrama de Flujo




Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo
Personal autorizado por la Coordinación Jurídica
Coordinador Jurídico
Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica
Titulares de Departamento
Unidades Administrativas
Titular de Ayudantía Especializada
Autoridad Ministerial, Judicial y Administrativa
Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica
A
10
Recibe oficio de solicitud o documento institucional, da lectura, analiza, toma decisiones e instruye a su personal responsable de gestionar las acciones para su atención y respuesta.
11
Recibe instrucción, elabora oficio para los requerimientos de información y lo presenta para revisión del Titular del Departamento.
b
12
Recibe propuesta de oficio, lo revisa y de ser el caso lo firma, así mismo, lo devuelve para que continuen con su entrega a la UA correspondiente
¿El oficio cumple con los Lineamientos especificados para su elaboración?
Si
No
13
Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes
14
Recibe la propuesta de oficio, realiza las modificaciones solicitadas, y entrega nuevamente al CJ para su revisión
b
15
Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite
16
Recibe oficio debidamente firmado, lo reproduce en copia simple, lo prepara y lo entrega a la UA para su atención en los plazos establecidos
17
El personal autorizado recibe oficio y entrega el acuse una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, analiza la solicitud, prepara la información, elabora oficio de contestación y entrega al personal autorizado por la CJ
B


Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo
Personal autorizado por la Coordinación Jurídica
Coordinador Jurídico
Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica
Titulares de Departamento
Unidades Administrativas
Titular de Ayudantía Especializada
Autoridad Ministerial, Judicial y Administrativa
Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica
B
C
18
Recibe oficio de respuesta, da lectura, y de ser el caso, entrega el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma.
Si
¿El oficio cumple con los Lineamientos especificados para su elaboración?
No
19
Devuelve oficio, y explica los motivos por los cuales no puede ser recibido.
20
Recibe el oficio, realiza las modificaciones solicitadas y/o recopila e integra la información faltante, elabora y emite nuevamente el oficio de respuesta.
C
21
Estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma para posteriormente entregar al Titular del Departamento para su revisión.
22
Recibe oficio de respuesta, da lectura analiza e instruye a su personal elaborar oficio de atención final dirigido a la autoridad competente
23
Recibe instrucción elabora propuesta de oficio y entrega al Titular del Departamento para su revisión y vido bueno
d
24
Revisa oficio de contestación
C


Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo
Personal autorizado por la Coordinación Jurídica
Coordinador Jurídico
Personal autorizado por los Departamentos de la Coordinación Jurídica
Titulares de Departamento
Unidades Administrativas
Titular de Ayudantía Especializada
Autoridad Ministerial, Judicial y Administrativa
Personal autorizado para entregas por la Coordinación Jurídica
C
¿El oficio de respuesta cumple con todos los elementos establecidos para su elaboración?
Si
No
25
Devuelve a su personal para que realice las modificaciones solicitadas
26
Recibe propuesta de oficio, toma conocimiento de las observaciones solicitadas, las subsana, elabora nuevamente propuesta de oficio y entrega al Titular de Departamento para su revisión
d
27
Rubrica oficio de respuesta, e instruye a su personal entregarlo al personal autorizado de la CJ para recopilar la firma del Coordinador Jurídico
28
Recibe oficio de respuesta debidamente rubricado y lo entrega al personal autorizado por la CJ para rubrica de su Titular
29
Recibe oficio, lo entrega al CJ para su rubrica
30
Recibe oficio, lo rubrica e instruye a su personal pasarlo a firma del CGSP a través del TAE
31
Recibe oficio, lo pasa a firma del CGSP y lo devuelve al personal autorizado por la CJ
32
Recibe oficio, lo prepara, y lo entrega al personal autorizado para el envío final
33
Recibe oficio debidamente preparado y lo entrega a la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa que corresponda
34
Recibe oficio de respuesta emitido por el CGSP, y entrega el acuse debidamente sellado y firmado al personal autorizado para entregas de la CJ
35
Recibe acuse debidamente firmado y sellado, y lo entrega al personal autorizado de la CJ para su archivo
36
Recibe acuse, y lo archiva en el expediente que corresponda
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de información	Mide el nivel de cumplimiento en la atención a solicitudes de información enviadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.	$\left(\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes ingresadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Daniel Eduardo Reyes Hernández** Coordinador Jurídico	**Lic. César Dorantes Rodríguez** Comisario General de Seguridad Pública

Recepción y Canalización de Solicitudes Realizadas por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas

I. Objetivo

Mejorar el tiempo de respuesta en la atención a solicitudes de información realizadas por Autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, a través de mecanismos eficientes de recepción, canalización y seguimiento de la documentación dirigida al Comisario General de Seguridad Pública, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus respectivas competencias en términos de los ordenamientos jurídicos aplicables.

II. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, incluyendo a sus titulares y servidores públicos adscritos, como son: La Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Ayudantía Especializada, la Coordinación de Asuntos Internos, la Coordinación Jurídica, y el Departamento de Documentación y Archivo; así como, Autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h); y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 3, 4, 6, 7 fracciones I, II, V, VIII, IX y XVI y 8; Título Segundo, Capítulo IX, artículos 39 apartado B fracciones I, II, VI y XV; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones I, II, IV, VI, VII, XVI, XVII, XVIII, XX, XXI y XXVIII y 41 fracciones II, III, IV, VI, VII y XI; y Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109, 109 Bis, 110, 111 y 111 Bis, Capítulo III, artículos 117, 118, 119, 120 y 121. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8 fracciones I, II, VII y VIII y 10; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19 fracción III, y 22 fracciones II, III, X y XII; Título Tercero, Capítulo Primero, artículos 26, 27, 31 y 32, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículos 77, 78, 79 y 80; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 100 apartado B, fracción I inicios a), b), c), d), g), k), l), m), s), t), u), y), y IV incisos af) y ag), y 101. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, artículo 1; Capítulo II, artículos 6 fracciones III, IV y VI; Capítulo VII, artículos 35 y 36; y Capítulo VIII, artículos 37, 39 y 40. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de mayo de 2014, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Primero, artículos 86, 88, 89 y 90. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo III, artículos 44 y 45; Capítulo IV, artículos 53, 57 y 58;

y Capítulo IX, artículos 120, 121, 122, 123, 124 y 125. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 3, 7, 10, 11, 12 fracciones I, II, X, XII, XXI, XXII, XXV, XXVI y XXXI; Capítulo XVI, Sección VI, Subsección IV, artículo 426 fracciones I, II, III, VI y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Documentación y Archivo, es el área administrativa responsable de administrar la documentación ingresada a través de Oficialía de Partes de la Comisaría General de Seguridad Pública por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas para su atención y respuesta.

El Personal comisionado por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, deberá:

- Entregar oficio o documento institucional con copia simple de Identificación Oficial (personal o laboral), y la muestra en original al personal autorizado para recibir del Departamento de Documentación y Archivo para cotejo.
- En caso de que el oficio no cuente con los Lineamientos establecidos para su recepción, deberá recibir el oficio o documento institucional presentado, realizar las modificaciones necesarias y presentarlo nuevamente al Departamento de Documentación y Archivo.

El Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, deberá

- Cotejar Identificación Oficial (personal o laboral) presentada por el personal autorizado para entregar por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas; recibir oficio o documento institucional para revisar y verificar que cuente con todos los elementos necesarios para su recepción.
- Devolver el oficio o documento institucional presentado por el personal autorizado para entregar por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional, en caso de que cumpla con los Lineamientos establecidos para su recepción, y entrega el acuse del mismo al personal autorizado para entregar por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, lo reproduce en copia simple y turna el oficio o documento original a la Coordinación Jurídica para su gestión.

El Personal autorizado por la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, entregar el acuse del mismo al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; para posteriormente entregarlo al Coordinador Jurídico para su revisión.
- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, entregado por el personal autorizado del Departamento de Documentación y Archivo; elaborar oficio, adjuntar copia simple del oficio o documento de petición y presentar al Coordinar Jurídico para su revisión.
- Recibir la propuesta de oficio, realizar las modificaciones solicitadas en caso de que no cumpla con los Lineamientos solicitados por el Coordinador Jurídico, y entregar nuevamente al Coordinador Jurídico para su revisión.

- Recibir oficio debidamente firmado por el Coordinador Jurídico, lo reproduce en copia simple, lo prepara y lo entrega a la Unidad Administrativa para su atención.

El Coordinador Jurídico, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud o documento institucional en original, revisarlo, analizarlo, e instruir a su personal túrnalo mediante oficio a la Unidad Administrativa correspondiente para su atención.
- Recibir propuesta de oficio, de su personal autorizado, revisarlo y de ser el caso firmarlo, así mismo, devolverlo para que realice su entrega a la Unidad Administrativa correspondiente.
- Devolver la propuesta de oficio a su personal autorizado, en caso de que no cumpla con los Lineamientos establecidos para su elaboración, a fin de que realice las modificaciones correspondientes.
- Firmar, colocar sello y devolver el oficio elaborado por su personal autorizado para su trámite.

Las Unidades Administrativas, deberán:

- El personal autorizado para ello, recibir oficio de solicitud emitido por el Coordinador Jurídico, y entregar el acuse del mismo al personal autorizado de la Coordinación Jurídica, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma.

V. Definiciones

- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CJ:** Coordinador Jurídico de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **DDA:** Departamento de Documentación y Archivo de la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Folio:** Número interno de control que se asigna a cada oficio y/o documento recibido por el Departamento de Documentación y Archivo para su seguimiento.
- **Número de caso:** Número de servicio que asigna el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaria del Ayuntamiento a cada uno de los documentos ingresados por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- **Servidor Público:** Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública. Aplica para todos los funcionarios y empleados de todos los niveles al servicio del Estado.
- **UA:** Unidades Administrativas.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud de información dirigido al Comisario General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, emitido por autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas.

VII. Resultados

- Solicitudes recibidas y canalizadas para su debida atención y respuesta.

VIII. Políticas

- El Departamento de Documentación y Archivo deberá recibir de manera directa las solicitudes o peticiones realizadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, cuando el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, se encuentre cerrada.
- Para que el personal asignado al Departamento de Documentación y Archivo pueda recibir un oficio o documento de solicitud, este deberá verificar que:

  - Este dirigido al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México;
  - De ser el caso, que el oficio y/o documento contenga los anexos señalados;
  - Que la firma del remitente sea en original y/o electrónica;
  - Que la hoja este membretado acorde a la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa remitente; y finalmente,
  - Que contenga el sello institucional de la autoridad que lo emite.

- En el caso de solicitudes o peticiones realizadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, respecto al retiro de custodias de inmuebles, el Departamento de Documentación y Archivo deberá solicitar a la persona que entrega el oficio y/o documento, según corresponda, presente original de su identificación oficial (personal o laboral) y entregue copia de la misma al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo.
- El personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, deberá dar a conocer el aviso de privacidad correspondiente al personal comisionado por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas en la entrega del oficio y/o documento presentado, ya que se quedará con copia simple de la identificación oficial (personal o laboral) solicitada.
- La solicitud de información requerida por las autoridades administrativas y judiciales deberá estar debidamente fundada y motivada, precisando la forma en que habrá de ser remitida, considerándose para ello un plazo no menor a tres días hábiles.
- Para el caso de solicitud de información requerida por las autoridades ministeriales o de procuración de justicia, también deberá estar debidamente fundada y motivada, precisando la forma en que habrá de ser remitida, considerándose para ello un plazo no menor a cuarenta y ocho horas.
- El horario de recepción de oficios y/o documentos dirigidos al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través del Departamento de Documentación y Archivo será en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, y el día sábado de 9:00 a 13:00 horas.
- Los oficios y/o documentos que reciba el Departamento de Documentación y Archivo deberán ser registrados en la base de datos y libro de gobierno correspondiente, a fin de que le sea asignado un número de folio de control interno para dar seguimiento desde su ingreso hasta la conclusión del trámite respectivo.
- En caso de que el oficio y/o documento emitido por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, sea recibido de manera inicial por el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, este deberá contener el número de caso para que el Departamento de Documentación y Archivo pueda dar seguimiento desde su ingreso hasta su atención.
- Las solicitudes ingresadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y/o Administrativas, deberán ser canalizadas por el personal del Departamento de Documentación y Archivo, de manera inmediata a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Pública, para su gestión.
- Todos los oficios y/o documentos recibidos por el Departamento de Documentación y Archivo, deberán ser registrados y canalizados a la Coordinación Jurídica, el día de su recepción, debiendo priorizar

aquellos que establecen días u horas para su atención, a fin de que ésta esté en posibilidades de turnar dicha petición a la Unidad Administrativa competente.

- En caso de que algún escrito o documento oficial, haya sido recibido a través del correo electrónico institucional del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, este deberá ser entregado por el Titular de Ayudantía Especializada, a la brevedad posible, al Departamento de Documentación y Archivo para continuar con gestión.
- En caso de que la autoridad Ministerial, Judicial o Administrativa haya ingresado el escrito o documento oficial a través de la Oficialía de Partes del Ayuntamiento, esta deberá entregar a la brevedad posible el escrito o documento recibido, a fin de que se continúe con el trámite respectivo.
- El personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo será el responsable de la administración y guarda de la documentación que se encuentra bajo su custodia. Los servidores públicos que tengan acceso a la misma deberán preservar su estricta confidencialidad y reserva; la violación de ello será causa de responsabilidad administrativa o penal, según corresponda.
- Toda información para la seguridad pública en poder de la Comisaría General de Seguridad Pública deberá suministrarse, a cualquiera de las autoridades judiciales o administrativas competentes, en términos de las disposiciones correspondientes.
- Toda información recabada por la Comisaría General de Seguridad Pública con el uso de equipos y sistemas tecnológicos, deberá ser remitida a petición de cualquier autoridad judicial o administrativa que la requiera para el cumplimiento de sus atribuciones.
- Serán autoridades competentes para requerir información en materia de seguridad pública, las siguientes:

a. Las autoridades jurisdiccionales o ministeriales del fuero federal o del fuero común del Estado de México:

i. Que conozcan de la probable comisión de un delito, en todas sus instancias;
ii. Especializadas en justicia para adolescentes; y
iii. Para imponer medidas de protección a las víctimas u ofendidos del delito.

b. Las autoridades jurisdiccionales federales que conozcan de un juicio de amparo;
c. Las autoridades administrativas competentes para imponer sanciones por la comisión de infracciones administrativas derivadas de conductas relacionadas con las materias que regula la Ley de Seguridad del Estado de México; y
d. Los organismos públicos protectores de derechos humanos, cuando conozcan de quejas o inicien de oficio investigaciones sobre presuntas violaciones a los derechos humanos, en el ámbito de su competencia.

- La Unidades Administrativas que sean las responsables de remitir información a las autoridades Ministeriales, Judiciales o Administrativas que lo soliciten deberán garantizar la inviolabilidad e inalterabilidad de la información recabada con equipos y sistemas tecnológicos, mediante la Cadena de Custodia correspondiente.
- En el Estado de México, está prohibido el suministro o intercambio de información en poder de Instituciones de Seguridad Pública, obtenida a través del uso de equipos y sistemas tecnológicos, o de productos de inteligencia para la prevención, derivada de dicha información, con personas físicas o jurídico colectivas, cualquiera que sea su naturaleza.
- La autoridad competente que requiera copia de una grabación de video captada a través del sistema de video vigilancia de la Comisaría General de Seguridad Pública, deberá realizar su solicitud por escrito al

Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública o al Departamento del Centro de Mando C4 y C2 debidamente fundada y motivada, indicando lo siguiente:

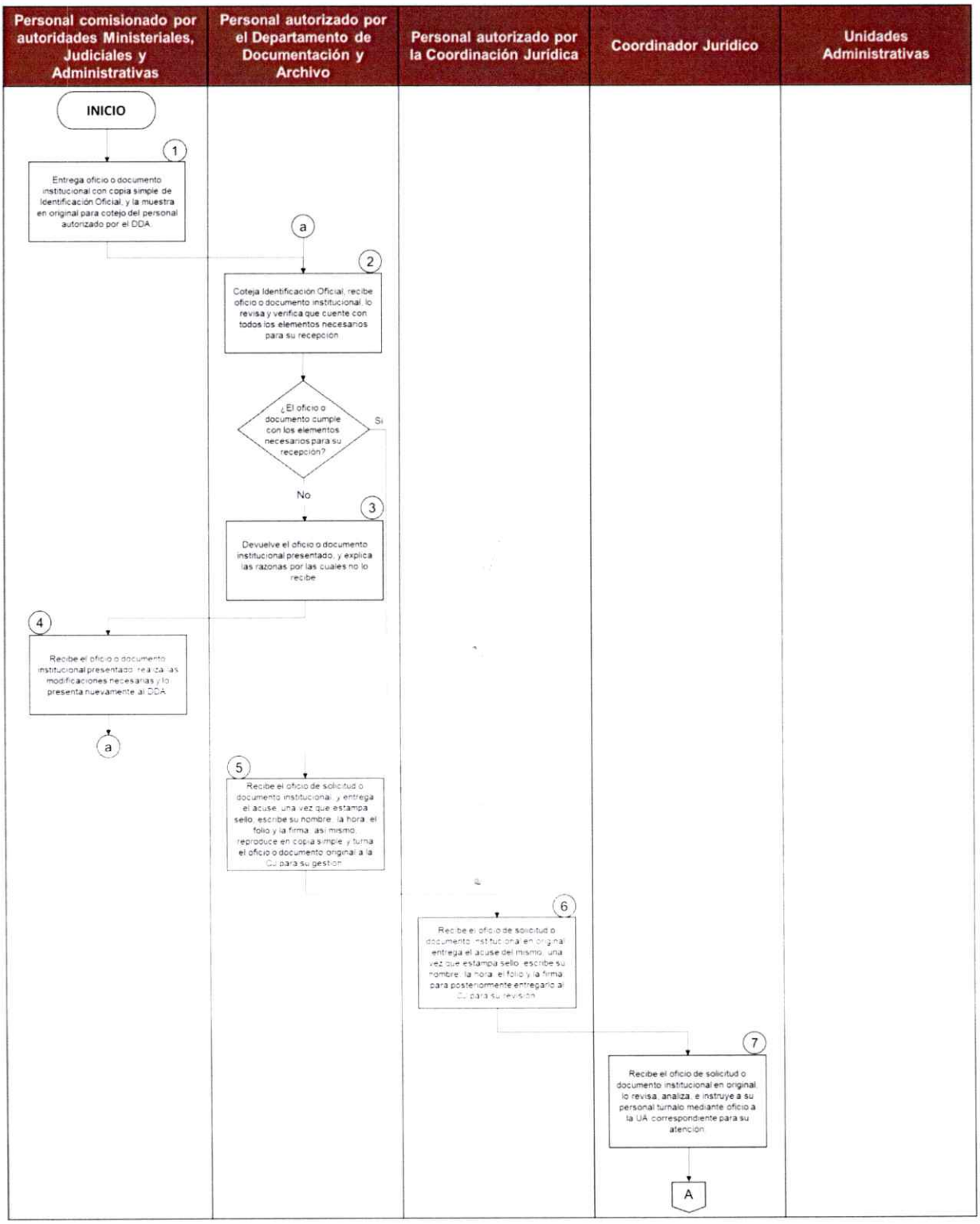
a. La posición de la cámara, precisando la calle, cruce con calle, colonia y municipio.
b. Fecha del video requerido.
c. Intervalo de tiempo del video requerido.

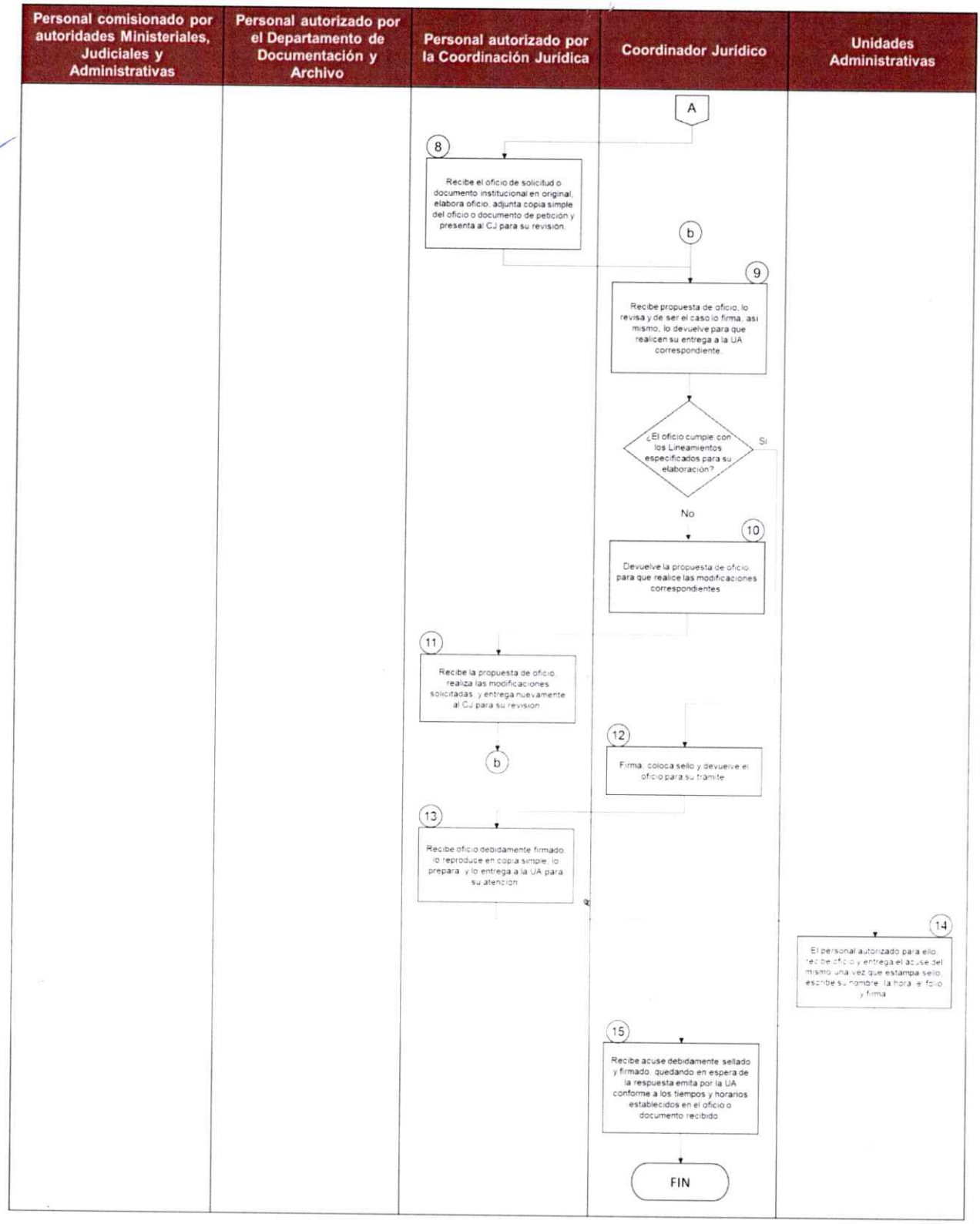
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal comisionado por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas	Entrega oficio o documento institucional con copia simple de Identificación Oficial (personal o laboral), y la muestra en original para cotejo del personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo.
2	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Coteja Identificación Oficial (personal o laboral), recibe oficio o documento institucional, lo revisa y verifica que cuente con todos los elementos necesarios para su recepción. ¿El oficio o documento institucional cumple con los elementos necesarios para su recepción? **No:** Devuelve el oficio o documento institucional presentado, y explica las razonas por las cuales no lo recibe. **Si:** Recibe el oficio de solicitud o documento institucional, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma.
3	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Devuelve el oficio o documento institucional presentado, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
4	Personal comisionado por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas	Recibe el oficio o documento institucional presentado, realiza las modificaciones necesarias y lo presenta nuevamente al Departamento de Documentación y Archivo. (Actividad 2)
5	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, lo reproduce en copia simple y turna el oficio o documento original a la Coordinación Jurídica para su gestión.
6	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; para posteriormente entregarlo al Coordinador Jurídico para su revisión.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Coordinador Jurídico	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, lo revisa, analiza, e instruye a su personal túrnalo mediante oficio a la Unidad Administrativa correspondiente para su atención.
8	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, elabora oficio, adjunta copia simple del oficio o documento de petición y presenta al Coordinar Jurídico para su revisión.
9	Coordinador Jurídico	Recibe propuesta de oficio, lo revisa y de ser el caso lo firma, así mismo, lo devuelve para que realicen su entrega a la Unidad Administrativa correspondiente. ¿El oficio cumple con los Lineamientos especificados para su elaboración? **No:** Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes. **Si:** Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite.
10	Coordinador Jurídico	Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes.
11	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe la propuesta de oficio, realiza las modificaciones solicitadas, y entrega nuevamente al Coordinador Jurídico para su revisión. (Actividad 9)
12	Coordinador Jurídico	Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite.
13	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe oficio debidamente firmado, lo reproduce en copia simple, lo prepara y lo entrega a la Unidad Administrativa para su atención.
14	Unidades Administrativas	El personal autorizado para ello, recibe oficio y entrega el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma.
15	Personal autorizado por la Coordinación Jurídica	Recibe acuse debidamente sellado y firmado, quedando en espera de la respuesta emita por la Unidad Administrativa conforme a los tiempos y horarios establecidos en el oficio o documento recibido.

X. Diagrama de Flujo




Personal comisionado por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas
Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo
Personal autorizado por la Coordinación Jurídica
Coordinador Jurídico
Unidades Administrativas
A
8
Recibe el oficio de solicitud o documento institucional en original, elabora oficio, adjunta copia simple del oficio o documento de petición y presenta al CJ para su revisión.
b
9
Recibe propuesta de oficio, lo revisa y de ser el caso lo firma, así mismo, lo devuelve para que realicen su entrega a la UA correspondiente.
¿El oficio cumple con los Lineamientos especificados para su elaboración?
Si
No
10
Devuelve la propuesta de oficio, para que realice las modificaciones correspondientes
11
Recibe la propuesta de oficio, realiza las modificaciones solicitadas, y entrega nuevamente al CJ para su revisión
b
12
Firma, coloca sello y devuelve el oficio para su trámite
13
Recibe oficio debidamente firmado, lo reproduce en copia simple, lo prepara, y lo entrega a la UA para su atención
14
El personal autorizado para ello, recibe oficio y entrega el acuse del mismo una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma
15
Recibe acuse debidamente sellado y firmado, quedando en espera de la respuesta emita por la UA conforme a los tiempos y horarios establecidos en el oficio o documento recibido
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de información	Mide el nivel de cumplimiento en la atención a solicitudes de información turnadas por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.	$\left(\frac{\text{Solicitudes canalizadas}}{\text{Solicitudes ingresadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Edgar Angulo Hernández** Jefe de Departamento de Documentación y Archivo	**Lic. Daniel Eduardo Reyes Hernández** Coordinador Jurídico

Recepción, Canalización y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas

I. Objetivo

Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas, a través de la recepción, canalización y seguimiento de la documentación dirigida al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, para mejorar el canal de atención entre la comunidad y las Unidades Administrativas.

II. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, incluyendo a sus titulares y servidores públicos adscritos, como son: La Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Ayudantía Especializada, la Coordinación de Asuntos Internos, la Coordinación Jurídica, y el Departamento de Documentación y Archivo; así como, la Oficialía de Partes del Ayuntamiento Municipal y los Ciudadanos que ejercen el derechos de Petición.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 6, 7, 8, 9 y 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h); y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 2, 3, 4, 6, 7 fracciones I, II, V, VIII, IX, XI y XVI y 8; Título Segundo, Capítulo IX, artículos 39 apartado B fracciones I, II, III, V, y XIII; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones I, II, IV, VI, VII, XVI, XVII, XVIII, XX, XXI y XXVIII y 41 fracciones VI, VII y XI; Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109, 109 Bis, 110, 111 y 111 Bis, Capítulo III, artículos 117, 118, 119, 120 y 121; y Título Octavo, Capítulo Único, artículo 133. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 3, 4, 5, 7, 8 fracciones I, II, III, VII, VIII y XI y 10; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19 fracción III, y 22 fracciones II, III, y XII; Título Tercero, Capítulo Primero, artículos 26, 27, 31 y 32, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículos 77, 78, 79 y 80; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 100 apartado B, fracción I inicios a), b), c), d), g), k), l), m), s), t), u), y), y IV incisos af) y ag), y 101. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo I, artículo 1; Capítulo II, artículos 6 fracciones III, IV y VI; Capítulo VII, artículos 35 y 36; y Capítulo VIII, artículos 37, 39 y 40. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de mayo de 2014, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Primero, artículos 86, 88, 89 y 90. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley Que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo III, artículos 44 y 45; Capítulo IV, artículos 53, 57 y 58; y Capítulo IX, artículos 120, 121, 122, 123, 124 y 125. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 3, 7, 10, 11, 12 fracciones I, II, X, XII, XXI, XXII, XXV, XXVI y XXXI; Capítulo XVI, Sección VI, Subsección IV, artículo 426 fracciones I, II, III, VI y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Documentación y Archivo, es el área administrativa responsable registrar, organizar y distribuir los documentos dirigidos al Comisario General de Seguridad Pública o Titulares de sus Unidades Administrativas para su atención oficial.

El Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento o Ciudadanía, deberá:

- Entregar oficio o escrito de petición al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo.
- En caso de que el oficio no cuente con los Lineamientos establecidos para su recepción, deberá recibir el oficio o escrito de petición presentado, realizar las modificaciones necesarias y presentarlo nuevamente al Departamento de Documentación y Archivo para su recepción.

El Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, deberá:

- Recibir oficio o escrito de petición, revisarlo y verificar que cuente con todos los elementos necesarios para su recepción.
- Devolver el oficio o escrito de petición, en caso de que no cumpla con los Lineamientos establecidos para ello, y explica las razonas por las cuales no lo recibe al personal del Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento o Ciudadanía.
- Recibir el oficio de solicitud o escrito de petición, en caso de que cumpla con los Lineamientos para ello, y entregar el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, registrar y entregar documento original para revisión del Titular de Ayudantía Especializada para su instrucción.
- Recibir instrucción del Titular del Titular de Ayudantía Especializada, reproducir el documento original en copia simple, colocar papeleta con número de folio como control interno, y canalizarlo a la Unidad Administrativa que corresponda.
- Recibir acuse del oficio o escrito de petición turnado, debidamente sellado, quedando en espera de copia simple de la respuesta emitida por la Unidad Administrativa competente.
- Recibir copia simple de la respuesta elaborada y entregada por la Unidad Administrativa, registrar y cerrar el o los folios generados para control interno y archivar en el expediente que corresponda.
- Recibir el oficio o escrito de petición, y comunica al Titular de Ayudantía Especializada, las razones o motivos por los cuales no se recibió el oficio o escrito de petición por la Unidad Administrativa.

El Titular de la Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir oficio o escrito de petición, analizar la solicitud, determinar las áreas que deberán dar atención, e instruir al personal autorizado del Departamento de Documentación y Archivo entregar copia simple del oficio y/o escrito de petición a las Unidades Administrativas que correspondan.
- Tomar conocimiento de las razones o motivos por los cuales la Unidad Admirativa no recibió el documento turnado, analizar, tomar decisiones e instruir nuevamente al personal del Departamento de Documentación y Archivo turnar el documento a la o las Unidades Administrativas que correspondan.

Las Unidades Administrativas, deberán:

- De ser el caso, recibir oficio o escrito de petición, y entregar el acuse del mismo al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma.
- Devolver el oficio o escrito de petición al personal del Departamento de Documentación y Archivo, en caso de no ser de su competencia, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
- Elaborar y entregar respuesta al ciudadano remitente a través de las vías autorizadas y medios habilitados, turnando copia simple de la repuesta al Departamento de Documentación y Archivo para su seguimiento.

V. Definiciones

- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CJ:** Coordinador Jurídico de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **DDA:** Departamento de Documentación y Archivo de la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Folio:** Número interno de control que se asigna a cada oficio y/o documento recibido por el Departamento de Documentación y Archivo para su seguimiento.
- **Número de caso:** Número de servicio que asigna el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaria del Ayuntamiento a cada uno de los documentos ingresados por los ciudadanos que ejercen su derecho de petición.
- **Oficialía de Partes del Ayuntamiento:** Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Servidor Público:** Son las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública. Aplica para todos los funcionarios y empleados de todos los niveles al servicio del Estado.
- **SIAC:** Sistema Integral de Atención al Ciudadano.
- **TAE:** Titular de Ayudantía Especializada.
- **UA:** Unidades Administrativas.

VI. Insumos

- Oficio o escrito dirigido al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, o Titulares a cargo de sus Unidades Administrativas, emitido por Ciudadanos que ejercen su derecho de petición.

VII. Resultados

- Solicitudes recibidas y canalizadas para su debida atención y respuesta.

VIII. Políticas

- El Departamento de Documentación y Archivo deberá recibir de manera directa las solicitudes o peticiones realizadas por ciudadanos que ejercen su derecho de petición, cuando el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, se encuentre cerrada.
- En caso de que la ciudadanía que ejerce su derecho de petición, ingrese su solicitud a través de la Oficialía de Partes, llamada telefónica, correo electrónico y/o chats institucionales, el Departamento de

Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento deberá registrar el número de caso en el SIAC, a fin de que sea canalizado a la cuenta electrónica habilitada para el Departamento de Documentación y Archivo para su seguimiento hasta su conclusión.

- El Departamento de Documentación y Archivo de la Coordinación Jurídica será el responsable de gestionar las cuentas de acceso al SIAC de los enlaces asignados por cada Unidad Administrativa, así mismo de canalizar las solicitudes de acuerdo a las atribuciones de cada una.
- Los funcionarios y empleados públicos de la Comisaría General de Seguridad Pública, respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que éste se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.
- A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la Comisaría General de Seguridad Pública o de la Unidad Administrativa a la que se le haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.
- No se considerará ilegal, y no podrá ser disuelta una asamblea o reunión que tenga por objeto hacer una petición o presentar una protesta por algún acto, a una autoridad, si no se profieren injurias contra ésta, ni se hiciere uso de violencias o amenazas para intimidarla u obligarla a resolver en el sentido que se desee.
- Para que el personal asignado al Departamento de Documentación y Archivo pueda recibir un oficio o documento de solicitud, este deberá verificar que:

  - Este dirigido al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México o alguno de los Titulares de sus Unidades Administrativas;
  - De ser el caso, que el oficio o documento contenga los anexos señalados;
  - Que la firma del remitente este en original o electrónico;
  - Que especifique el nombre completo del remitente; y
  - Que el peticionario especifique porque medios desea que se dé a conocer la respuesta a su petición; de acuerdo al o los medios que este elija, deberá colocar correo electrónico y/o domicilio; así como algún número telefónico.

- El horario de recepción de oficios y/o documentos dirigidos al Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública será en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, y el día sábado de 9:00 a 13:00 horas por el Departamento de Documentación y Archivo.
- Los oficios y/o documentos que reciba el Departamento de Documentación y Archivo deberán ser registrados en la base de datos y libro de gobierno correspondiente, a fin de que le sea asignado un número de folio de control interno para dar seguimiento desde su ingreso hasta la conclusión del trámite respectivo.
- En caso de que el oficio y/o escrito emitido por ciudadanos o ciudadanas que ejercen su derecho de petición, sea recibido de manera inicial por el Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, este deberá contener el número de caso para que el Departamento de Documentación y Archivo pueda dar seguimiento desde su ingreso hasta su atención.
- Todos los oficios y/o documentos recibidos por el Departamento de Documentación y Archivo, deberán ser registrados y canalizados a la Ayudantía Especializada, el día de su recepción, a fin de que ésta esté en posibilidades de turnar dicha petición a la Unidad Administrativa competente para su atención.
- En caso de que algún escrito o documento oficial, haya sido recibido a través del correo electrónico institucional del Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, este deberá ser entregado por el Titular de Ayudantía Especializada, a la brevedad posible, al Departamento de Documentación y Archivo para su registro.

- En caso de que los ciudadanos ingreses su oficio o escrito de petición a través del Departamento de Oficialía de Partes de la Secretaría del Ayuntamiento, esta deberá entregar a la brevedad posible el escrito o documento recibido al Departamento de Documentación y Archivo, a fin de éste continúe con el trámite respectivo.
- El personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo será el responsable de la administración y guarda de la documentación que se encuentra bajo su custodia. Los servidores públicos que tengan acceso a la misma deberán preservar su estricta confidencialidad y reserva; la violación de ello será causa de responsabilidad administrativa o penal, según corresponda.
- Serán autoridades competentes para requerir información en materia de seguridad pública, las siguientes:

a. Las autoridades jurisdiccionales o ministeriales del fuero federal o del fuero común del Estado de México:

   i. Que conozcan de la probable comisión de un delito, en todas sus instancias;
   ii. Especializadas en justicia para adolescentes; y
   iii. Para imponer medidas de protección a las víctimas u ofendidos del delito.

b. Las autoridades jurisdiccionales federales que conozcan de un juicio de amparo;
c. Las autoridades administrativas competentes para imponer sanciones por la comisión de infracciones administrativas derivadas de conductas relacionadas con las materias que regula la Ley de Seguridad del Estado de México; y
d. Los organismos públicos protectores de derechos humanos, cuando conozcan de quejas o inicien de oficio investigaciones sobre presuntas violaciones a los derechos humanos, en el ámbito de su competencia.

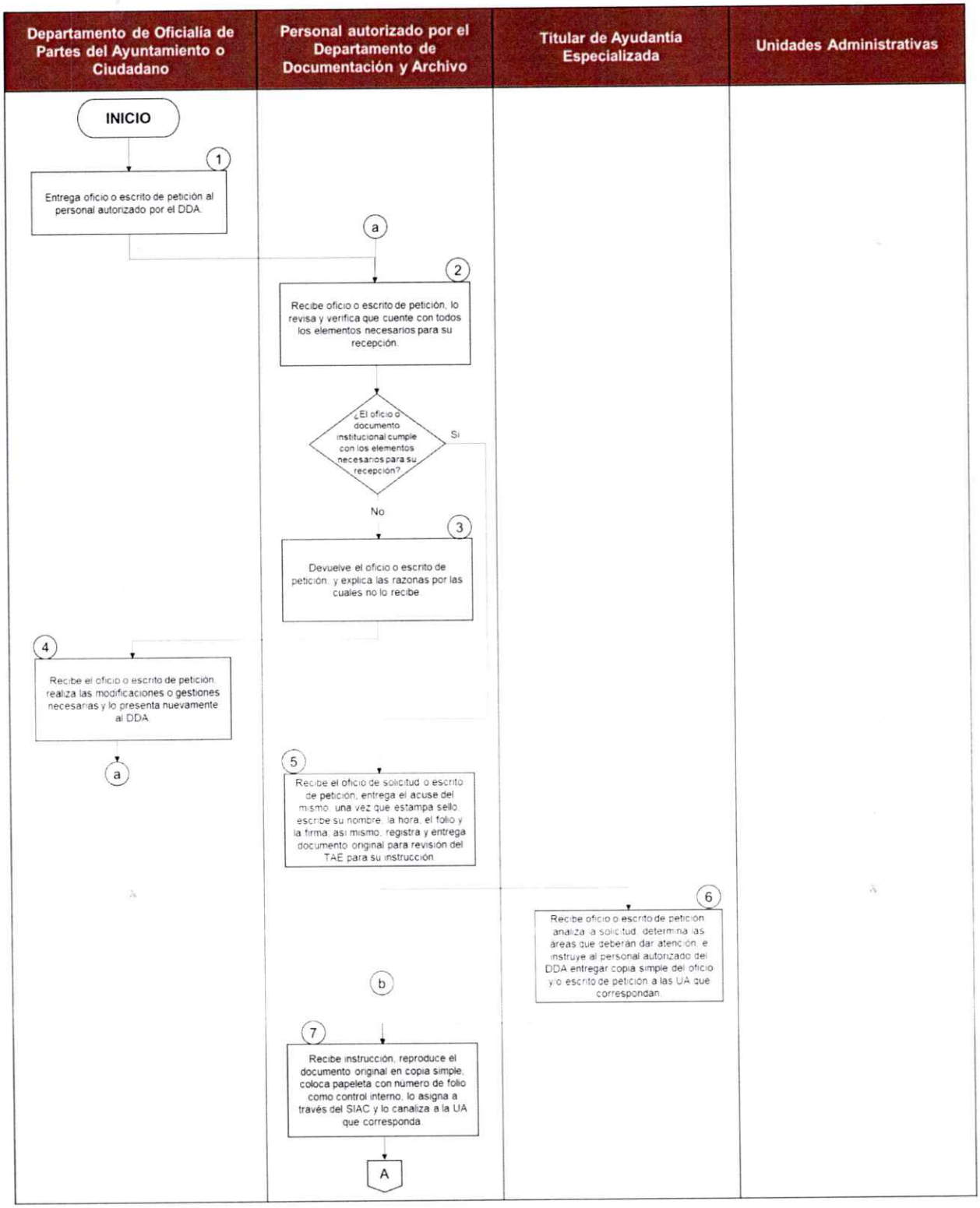
- En el Estado de México, está prohibido el suministro o intercambio de información en poder de Instituciones de Seguridad Pública, obtenida a través del uso de equipos y sistemas tecnológicos, o de productos de inteligencia para la prevención, derivada de dicha información, con personas físicas o jurídico colectivas, cualquiera que sea su naturaleza.

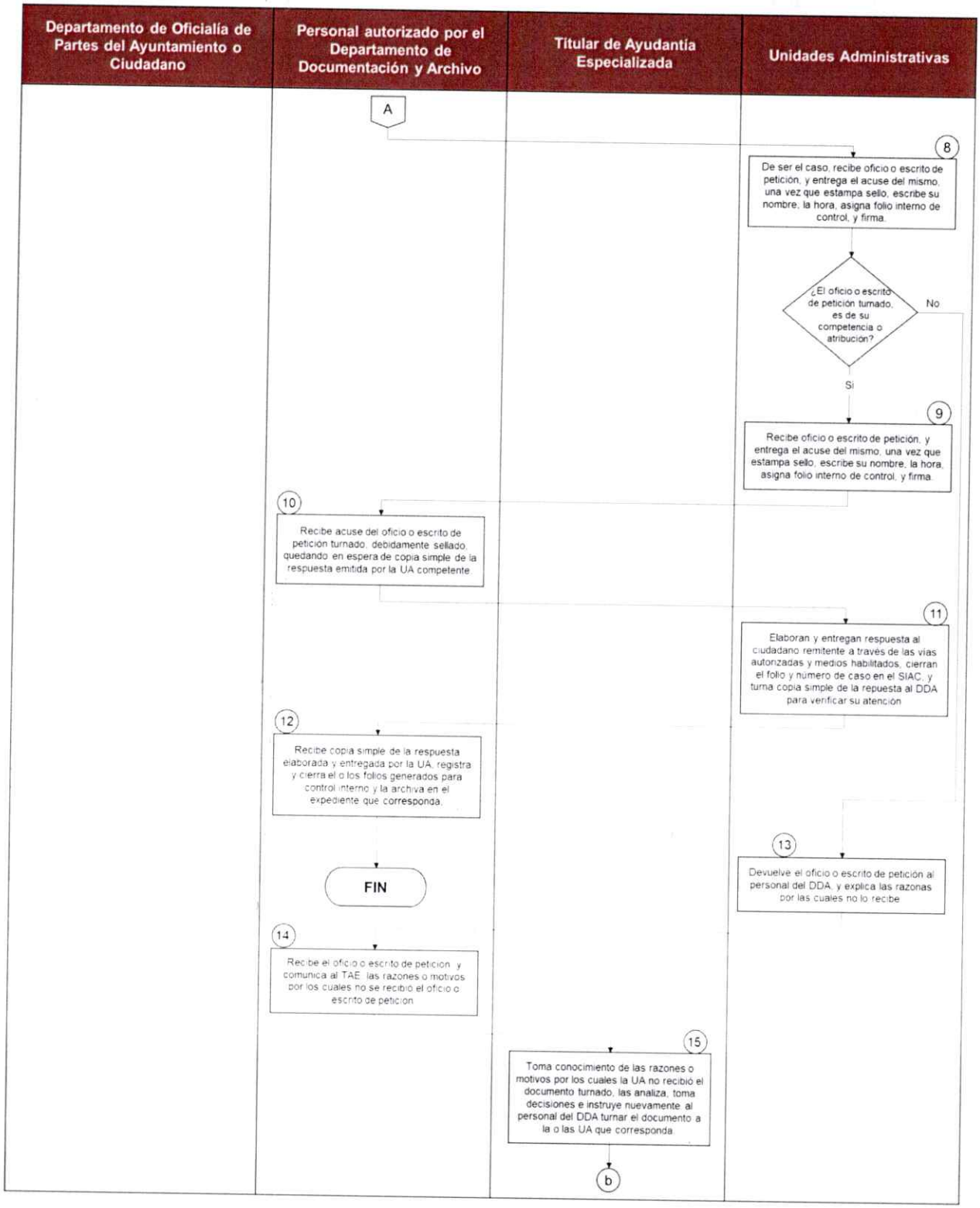
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Departamento de Oficialía de Partes del Ayuntamiento o Ciudadano	Entrega oficio o escrito de petición al personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo.
2	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe oficio o escrito de petición, lo revisa y verifica que cuente con todos los elementos necesarios para su recepción. ¿El oficio o documento institucional cumple con los elementos necesarios para su recepción? **No:** Devuelve el oficio o escrito de petición presentado, y explica las razonas por las cuales no lo puede recibir. **Si:** Recibe el oficio de solicitud o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma.
3	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Devuelve el oficio o escrito de petición, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
4	Departamento de Oficialía de Partes del Ayuntamiento o Ciudadano	Recibe el oficio o escrito de petición, realiza las modificaciones o gestiones necesarias y lo presenta nuevamente al Departamento de Documentación y Archivo. (Actividad 2)
5	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe el oficio de solicitud o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y la firma; así mismo, registra y entrega documento original para revisión del Titular de Ayudantía Especializada para su instrucción.
6	Titular de Ayudantía Especializada	Recibe oficio o escrito de petición, analiza la solicitud, determina las áreas que deberán dar atención, e instruye al personal autorizado del Departamento de Documentación y Archivo entregar copia simple del oficio y/o escrito de petición a las Unidades Administrativas que correspondan.
7	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe instrucción, reproduce el documento original en copia simple, coloca papeleta con número de folio como control interno, lo asigna a través del SIAC y lo canaliza a la Unidad Administrativa que corresponda.
8	Unidades Administrativas	De ser el caso, recibe oficio o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma. ¿El oficio o escrito de petición turnado, es de su competencia

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		o atribución? **Si:** Recibe oficio o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma. **No:** Devuelve el oficio o escrito de petición al personal del Departamento de Documentación y Archivo, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
9	Unidades Administrativas	Recibe oficio o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma.
10	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe acuse del oficio o escrito de petición turnado, debidamente sellado, quedando en espera de copia simple de la respuesta emitida por la Unidad Administrativa competente.
11	Unidades Administrativas	Elaboran y entregan respuesta al ciudadano remitente a través de las vías autorizadas y medios habilitados, cierran el folio y número de caso en el SIAC, y turna copia simple de la repuesta al Departamento de Documentación y Archivo para verificar su atención.
12	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe copia simple de la respuesta elaborada y entregada por la Unidad Administrativa, registra y cierra el o los folios generados para control interno y la archiva en el expediente que corresponda.
13	Unidades Administrativas	Devuelve el oficio o escrito de petición al personal del Departamento de Documentación y Archivo, y explica las razonas por las cuales no lo recibe.
14	Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo	Recibe el oficio o escrito de petición, y comunica al Titular de Ayudantía Especializada, las razones o motivos por los cuales no se recibió el oficio o escrito de petición.
15	Titular de Ayudantía Especializada	Toma conocimiento de las razones o motivos por los cuales la Unidad Admirativa no recibió el documento turnado, las analiza, toma decisiones e instruye nuevamente al personal del Departamento de Documentación y Archivo turnar el documento a la o las Unidades Administrativas que corresponda. (Actividad 7)

X. Diagrama de Flujo




Departamento de Oficialía de Partes del Ayuntamiento o Ciudadano
Personal autorizado por el Departamento de Documentación y Archivo
Titular de Ayudantía Especializada
Unidades Administrativas
A
8
De ser el caso, recibe oficio o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma.
¿El oficio o escrito de petición turnado, es de su competencia o atribución?
No
Si
9
Recibe oficio o escrito de petición, y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, asigna folio interno de control, y firma.
10
Recibe acuse del oficio o escrito de petición turnado, debidamente sellado, quedando en espera de copia simple de la respuesta emitida por la UA competente.
11
Elaboran y entregan respuesta al ciudadano remitente a través de las vías autorizadas y medios habilitados, cierran el folio y número de caso en el SIAC, y turna copia simple de la repuesta al DDA para verificar su atención
12
Recibe copia simple de la respuesta elaborada y entregada por la UA, registra y cierra el o los folios generados para control interno y la archiva en el expediente que corresponda.
13
Devuelve el oficio o escrito de petición al personal del DDA, y explica las razones por las cuales no lo recibe
FIN
14
Recibe el oficio o escrito de peticion y comunica al TAE las razones o motivos por los cuales no se recibió el oficio o escrito de peticion
15
Toma conocimiento de las razones o motivos por los cuales la UA no recibió el documento turnado, las analiza, toma decisiones e instruye nuevamente al personal del DDA turnar el documento a la o las UA que corresponda
b

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a peticiones ciudadanas	Mide el nivel de cumplimiento en la atención de ciudadanos que ejercen su derecho de petición.	$\frac{\text{Peticiones atendidas}}{\text{Peticiones ingresadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Edgar Angulo Hernández** Jefe de Departamento de Documentación y Archivo	**Lic. Daniel Eduardo Reyes Hernández** Coordinador Jurídico

Actualización de Expedientes Institucionales del Personal

I. Objetivo

Mantener el control de los expedientes laborales, a través de la organización y clasificación de los documentos personales, de trayectoria laboral, competencias técnicas y profesionales, y cualquier otra situación derivada de la relación laboral del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública.

II. Alcance

Aplica al personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública, y a los titulares de sus áreas sustantivas como son: la Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Coordinación de Asuntos Internos, la Coordinación Jurídica y la Ayudantía Especializada; así como aquéllos que formaron parte de la misma.

III. Referencias

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección IV, artículo 402 fracciones I, II, III y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Recursos Humanos, es el área administrativa responsable de elaborar, controlar, mantener actualizados y resguardar los expedientes del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Titular del Departamento de Recurso Humanos, deberá:

- Enviar vía oficio a las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada, el listado de las personas a su cargo que deben entregar o actualizar documentos personales, laborales u oficiales y que obran o deben obrar en sus expedientes institucionales.
- Recibir oficio, cotejar y registrar los documentos personales recibidos sobre la trayectoria laboral, competencias técnicas y profesionales, y cualquier otra situación derivada de la relación laboral del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública; posteriormente entregar al Responsable del Archivo, a fin de que sean integrados al expediente correspondiente.
- Tomar conocimiento sobre el cumplimiento de la actividad a cargo del Responsable de Archivo, finalizando el proceso.

Las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada, deberán:

- Recibir oficio, notificar al personal a su cargo, e instruir entreguen al área a su cargo los documentos faltantes o por actualizar, a fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por el Departamento de Recursos Humanos.
- Recibir copia simple de la documentación actualizada o faltante, revisar, y de ser el caso, remitir vía oficio al Departamento de Recursos Humanos para los trámites que considere conducentes.
- Instruir al personal a su cargo, busque, tramite o prepare correctamente la documentación solicitada.

- Recibir la documentación solicitada, integrarla y generar el oficio para su entrega oficial al Departamento de Recursos Humanos.

El Personal que integran las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir instrucción, recopilar la información faltante o tramitar la documentación que debe actualizarse, y entregar a la Subdirección, Coordinación o Ayudantía Especializada, según corresponda.
- Recibir instrucción, buscar, tramitar o preparar correctamente su documentación y entregar de nueva cuenta a la Subdirección, Coordinación o Ayudantía Especializada, según corresponda, para su revisión.

El Responsable de Archivo, deberá:

- Recibir documentación, e integrar al expediente correspondiente, en orden alfabético.
- Ingresar al expediente institucional el documento que ampara la baja del personal, así mismo, integrarlo en orden alfabético con los demás expedientes que cuentan con el mismo estatus, en la caja correspondiente.
- Ingresar la documentación al expediente e integrarlo de nueva cuenta en orden alfabético, e informar de su cumplimiento a la Titular del Departamento de Recursos Humanos.

V. Definiciones

- **Áreas:** Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Copia:** Es la reproducción exacta de un objeto por medios mecánicos.
- **Documentos:** Este es un papel que contiene una serie de textos de tipo informativo y que puede ser de utilidad en diferentes ciencias, ramas o situaciones.
- **Documentos Oficiales:** Son actas o certificados con validez, únicamente si están firmados y/o sellados por una institución con la autoridad para hacerlo. Por ejemplo, un notario, aunque no es el único.
- **DRH:** Departamento de Recursos Humanos.
- **Expediente:** Documento en el cual se encuentra reunida información general y laboral sobre una persona.
- **RA:** Responsable del Archivo.

VI. Insumos

- Cronograma de Actividades establecido por el Titular del Departamento de Recursos Humanos.

VII. Resultados

- Expedientes Institucionales debidamente integrados, ordenados, clasificados y actualizados.

VIII. Políticas

- El Departamento de Recursos Humanos deberá integrar el expediente del personal al momento de ser contratado como nuevo empleado del Ayuntamiento Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- El Expediente del Personal deberá estar integrado con documentos personales, de trayectoria laboral, competencias técnicas y profesionales, y cualquier otra situación derivada de la relación laboral del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública.

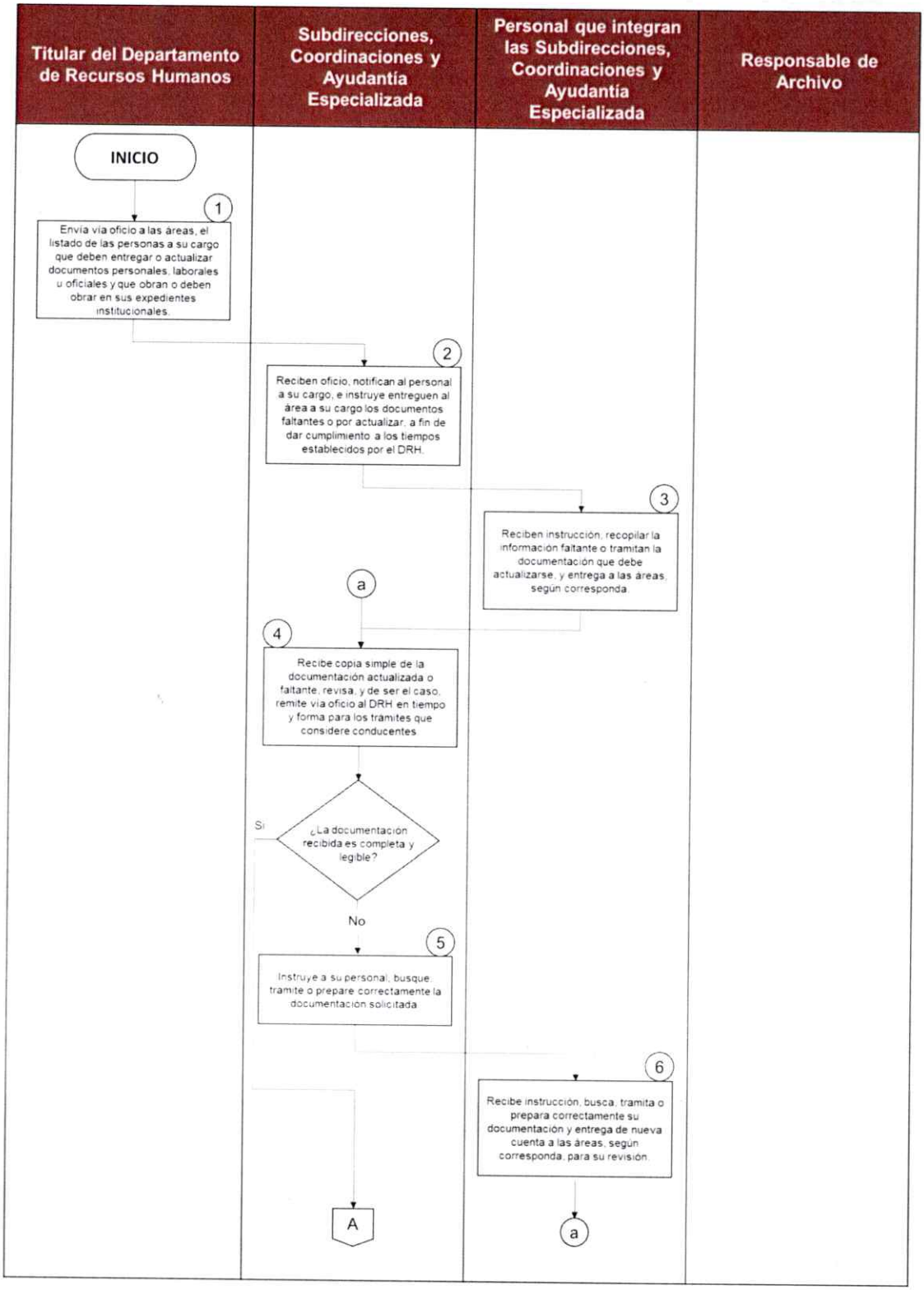
- El Departamento de Recursos Humanos deberá cotejar los documentos originales presentados por el personal de la Comisaría General de Seguridad Pública, antes de reproducirlos e integrarlos al expediente en copia simple.
- El Departamento de Recursos Humanos deberá mantener actualizado el expediente del personal, ya que es útil como medio de prueba ante algún conflicto laboral.
- El Departamento de Recursos Humanos antes de recabar cualquier tipo de documental que contenga dantos personales y sensibles deberá dar a conocer aviso de privacidad respectivo, a fin de que el trabajador sepa que sus datos son protegidos por la Comisaría General de Seguridad Pública.
- El Responsable del Archivo, sólo recibe documento del personal, a través del Jefe de Departamento, para su integración al expediente.

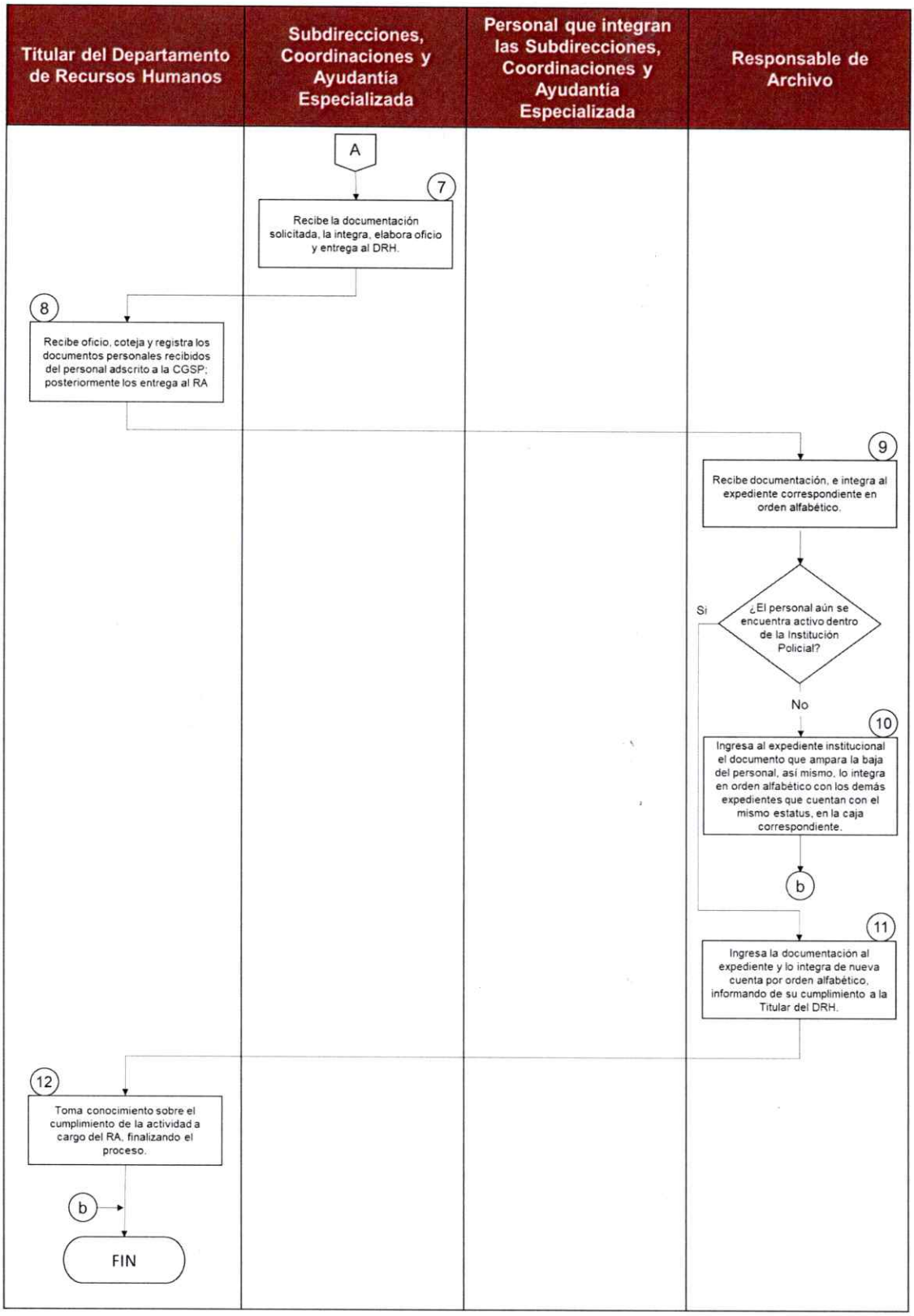
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular del Departamento de Recursos Humanos	Envía vía oficio a las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada, el listado de las personas a su cargo que deben entregar o actualizar documentos personales, laborales u oficiales y que obran o deben obrar en sus expedientes institucionales.
2	Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Reciben oficio, notifican al personal a su cargo, e instruye entreguen al área a su cargo los documentos faltantes o por actualizar, a fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por el Departamento de Recursos Humanos.
3	Personal que integran las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Reciben instrucción, recopilar la información faltante o tramitan la documentación que debe actualizarse, y entrega a la Subdirección, Coordinación o Ayudantía Especializada, según corresponda.
4	Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Recibe copia simple de la documentación actualizada o faltante, revisa, y de ser el caso, remite vía oficio al Departamento de Recursos Humanos en tiempo y forma para los trámites que considere conducentes. ¿La documentación recibida es completa y legible? **No:** Instruye, busque, tramite o prepare correctamente la documentación solicitada. **Si:** Recibe la documentación solicitada, la integra y genera el oficio para su entrega oficial al Departamento de Recursos Humanos.
5	Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Instruye a su personal, busque, tramite o prepare correctamente la documentación solicitada.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Personal que integran las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Recibe instrucción, busca, tramita o prepara correctamente su documentación y entrega de nueva cuenta a la Subdirección, Coordinación o Ayudantía Especializada, según corresponda, para su revisión. (Actividad 4)
7	Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada	Recibe la documentación solicitada, la integra, elabora oficio y entrega al Departamento de Recursos Humanos.
8	Titular del Departamento de Recursos Humanos	Recibe oficio, coteja y registra los documentos personales recibidos sobre la trayectoria laboral, competencias técnicas y profesionales, y cualquier otra situación derivada de la relación laboral del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública; posteriormente los entrega al Responsable del Archivo, a fin de que sean integrados al expediente correspondiente.
9	Responsable de Archivo	Recibe documentación, e integra al expediente correspondiente, en orden alfabético. ¿El personal aún se encuentra activo dentro de la Institución Policial? **No:** Ingresa al expediente institucional documento que ampara la baja del personal, así mismo, lo integra en orden alfabético con los demás expedientes que cuentan con el mismo estatus, en la caja correspondiente. **Si:** Ingresa la documentación al expediente y lo integra de nueva cuenta por orden alfabético, informando de su cumplimiento a la Titular del Departamento de Recursos Humanos.
10	Responsable de Archivo	Ingresa al expediente institucional el documento que ampara la baja del personal, así mismo, lo integra en orden alfabético con los demás expedientes que cuentan con el mismo estatus, en la caja correspondiente.
11	Responsable de Archivo	Ingresa la documentación al expediente y lo integra de nueva cuenta por orden alfabético, informando de su cumplimiento a la Titular del Departamento de Recursos Humanos.
12	Titular del Departamento de Recursos Humanos	Toma conocimiento sobre el cumplimiento de la actividad a cargo del Responsable de Archivo, finalizando el proceso.

X. Diagrama de Flujo




Titular del Departamento de Recursos Humanos
Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada
Personal que integran las Subdirecciones, Coordinaciones y Ayudantía Especializada
Responsable de Archivo
A
7
Recibe la documentación solicitada, la integra, elabora oficio y entrega al DRH.
8
Recibe oficio, coteja y registra los documentos personales recibidos del personal adscrito a la CGSP; posteriormente los entrega al RA
9
Recibe documentación, e integra al expediente correspondiente en orden alfabético.
¿El personal aún se encuentra activo dentro de la Institución Policial?
Si
No
10
Ingresa al expediente institucional el documento que ampara la baja del personal, así mismo, lo integra en orden alfabético con los demás expedientes que cuentan con el mismo estatus, en la caja correspondiente.
b
11
Ingresa la documentación al expediente y lo integra de nueva cuenta por orden alfabético, informando de su cumplimiento a la Titular del DRH.
12
Toma conocimiento sobre el cumplimiento de la actividad a cargo del RA, finalizando el proceso.
b
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Expediente actualizado del personal administrativo y operativo de la CGSP	Mide el total de expedientes actualizados	$\left(\frac{\text{Total de Expedientes Institucionales actualizados}}{\text{Total de Expedientes Institucionales}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Marcela Fuentes Zamorano** Jefa de Departamento de Recursos Humanos	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Gestión para la Adquisición de Bienes

I. Objetivo

Mejorar el proceso de adquisición de bienes y servicios, a fin de coadyuvar en el cumplimiento de las metas programadas por las diferentes áreas adscritas a la Comisaría General de Seguridad Publica.

II. Alcance

Aplica a la Comisaría General de Seguridad Pública y a sus Unidades Administrativas que la integran, en específico a la Subdirección de Administración Policial, al Departamento de Programación y Presupuesto; así como, a la Oficialía Mayor, la Subdirección de Recursos Materiales, el Departamento de Adquisiciones y Servicios, y la Tesorería Municipal del Ayuntamiento.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos. Título Séptimo, artículo 134. Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Título Primero, Capítulo Único, artículo 1 fracción VI; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 27; y Título Tercero, Capítulo Único, artículos 49 fracción III, 50, 52, 54, 54 Bis, 55 y 55 Bis. Diario Oficial de la Federación, 4 de enero de 2000, y sus reformas y adiciones.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021. Anexo 9. Diario Oficial de la Federación, de 28 de diciembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 19. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero, Capítulo Único, artículos 1 fracción III, 2, 4, 5, 6 y 8; Capítulo Segundo, artículos 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16 y 17; Capítulo Tercero, artículos 18 y 19; Capítulo Cuarto, artículos 20 y 21; Capítulo Quinto, artículos 22,23, 24 y 25; y Capítulo Sexto, Sección Segunda, artículos 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42, y Sección Tercera, artículo 43. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 03 de mayo de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2019, Estructura de codificación. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de noviembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección II, artículo 403 fracción III. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Programación y Presupuesto, es el área administrativa responsable de gestionar la adquisición de bienes o servicios necesarios, que permitan cumplir con las actividades y metas programadas de las áreas que integran la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Titular de Área adscrita a la Comisaría General de Seguridad Pública, deberá:

- Elaborar un oficio con las especificaciones del bien que solicita y turnarlo a la Subdirección de Administración Policial para su gestión.
- Recibir para modificación el oficio, buscar y preparar correctamente la información faltante; así como elaborar y entregar nuevamente el oficio, acorde a las modificaciones solicitadas por la Subdirección de Administración Policial.

La Subdirección de Administración Policial, deberá:

- Recibir el oficio, revisar, y en su caso, turnar al Departamento de Programación y Presupuesto.
- Devolver oficio de solicitud para modificación, e instruir se prepare e integre correctamente.
- Recibir oficio, asignar folio, hora, estampar sello y firma en el acuse del mismo, y posteriormente turnarlo al Departamento de Programación y Presupuesto.
- Recibir requisición y verificación presupuestal, plasmar sello y firma, y devolver nuevamente al Departamento de Programación y Presupuesto para que continúe con su gestión.

El Departamento de Programación y Presupuesto, deberá:

- Recibir el oficio, revisar y elaborar solicitud de cotización con todas las especificaciones del bien, dirigido a la Subdirección de Recursos Materiales.
- Recibir la solitud de cotización con el número de bien solicitado; realizar una requisición y una verificación presupuestal, y turnarlo a la Subdirección de Administración Policial para que sean aprobadas con sello y firma del Titular.
- Recibir requisición y verificación presupuestal debidamente selladas y firmadas; y entregarlas a la Subdirección de Recursos Materiales.
- Tomar conocimiento, revisar los bienes, y de ser el caso, solicitar al Departamento de Almacén y Mantenimiento recibir los bienes para su posterior entrega al área solicitante.
- No recibir los bienes entregados y notificar a la Subdirección de Recursos Materiales el incumplimiento de las especificaciones, para que realice de nueva cuenta las gestiones necesarias para su cambio.
- Solicitar al Departamento de Almacén y Mantenimiento recibir los bienes para su posterior entrega al área solicitante; y solicitar a la Subdirección de Recursos Materiales la documentación necesaria que compruebe la adquisición del bien o servicio, y mandarla a la Tesorería Municipal.
- Recibir copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien y entregar copia simple a la Tesorería Municipal para los fines que esta determine.

El Departamento de Almacén y Mantenimiento, deberá:

- Notificar al Departamento de Programación y Presupuesto para que revise que los bienes cumplan con las especificaciones solicitadas.

La Subdirección de Recursos Materiales, deberá:

- Recibir la solicitud de cotización, revisar, y si es aprobada, regresar la solitud de cotización al Departamento de Programación y Presupuesto, asignando a esta, un número de bien.
- Recibir requisición y verificación presupuestal debidamente selladas y firmadas, y turnarlas al Departamento de Adquisiciones y Servicios para que continúe con el trámite.

- Recibir solicitud, preparar y entregar copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien.

El Departamento de Adquisiciones y Servicios, deberá:

- Recibir requisición y verificación presupuestal para concluir con el trámite; y notificar al Almacén General la llegada de los bienes adquiridos por la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Almacén General, deberá:

- Recibir los bienes adquiridos por la Comisaría General de Seguridad Pública, y posteriormente, entregarlos al Departamento de Almacén y Mantenimiento.

La Tesorería Municipal, deberá:

- Recibir copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien entregado a la Comisaría General de Seguridad Pública para los trámites que determine pertinentes.

V. Definiciones.

- **Almacén General:** Pertenece al Departamento de Almacén e Inventarios adscrito a la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor.
- **DAM:** Departamento de Almacén y Mantenimiento adscrito a la Subdirección de Administración Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- **DAS:** Departamento de Adquisiciones y Servicios adscrito a la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor.
- **DPP:** Departamento de Programación y Presupuesto.
- **Requisición:** Documento donde se solicita específicamente el bien o servicio de la aérea requirente.
- **Verificación Presupuestal:** Documento que se expide para confirmar que se cuenta con el recurso para la adquisición del bien o servicio.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública
- **OM:** Oficialía Mayor
- **SAP:** Subdirección de Administración Policial.
- **SRM:** Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor.
- **TM:** Tesorería Municipal.

V. Insumos

- Oficio signado por los Titulares de área adscritos a la Comisaría General de Seguridad Pública, solicitando bien o servicio, dirigido a la Subdirección de Administración Policial.

VI. Resultados

- Adquisición de bien o servicio solicitado por el área adscrita a la Comisaría General de Seguridad Publica.

VII. Políticas

- La planeación, programación, presupuestación y el gasto de las adquisiciones, arrendamientos y servicios se sujetará a las disposiciones específicas del Presupuesto de Egresos Municipal y demás disposiciones aplicables, así como los recursos destinados a ese fin.
- Para que la Comisaría General de Seguridad Pública pueda iniciar la gestión de adquisiciones, arrendamientos y servicios, deberá sujetarse al calendario de gasto correspondiente.
- Las adquisiciones, arrendamientos y servicios que solicite la Comisaría General de Seguridad Pública, serán con cargo a su presupuesto autorizado.
- En las adquisiciones, arrendamientos y servicios, cuya vigencia rebase un ejercicio presupuestario, la Comisaría General de Seguridad Pública deberá determinar tanto el presupuesto total como el relativo a los ejercicios de que se trate; en la formulación de los presupuestos de los ejercicios subsecuentes se considerarán los costos que, en su momento, se encuentren vigentes, y se dará prioridad a las previsiones para el cumplimiento de las obligaciones contraídas en ejercicios anteriores.
- Las adquisiciones, arrendamientos y servicios se adjudicarán, por regla general, a través de licitaciones públicas, mediante convocatoria pública, para que libremente se presenten proposiciones, solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Municipio las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad, crecimiento económico, generación de empleo, eficiencia energética, uso responsable del agua, optimización y uso sustentable de los recursos, así como la protección al medio ambiente y demás circunstancias pertinentes, de acuerdo con lo que establecen las leyes en materia.
- El oficio de solicitud del bien o servicio emitido por el Titular del Área adscrita a la Comisaría General Seguridad Pública deberá especificar las características requeridas e ir firmado y sellado.
- La solicitud de adquisiciones o servicios será tramitada cada que alguna área de la Comisaría General de Seguridad Pública lo requiera para el cumplimiento de sus metas.
- La entrega de solicitud de adquisición será otorgada a la Subdirección de Recursos Materiales de la Oficialía Mayor en un horario de 09:00 a 18:00 horas, dentro de los primeros quince días hábiles de cada mes.
- El Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, así como el de la Oficialía Mayor deberán de autorizar el bien o servicio solicitado.

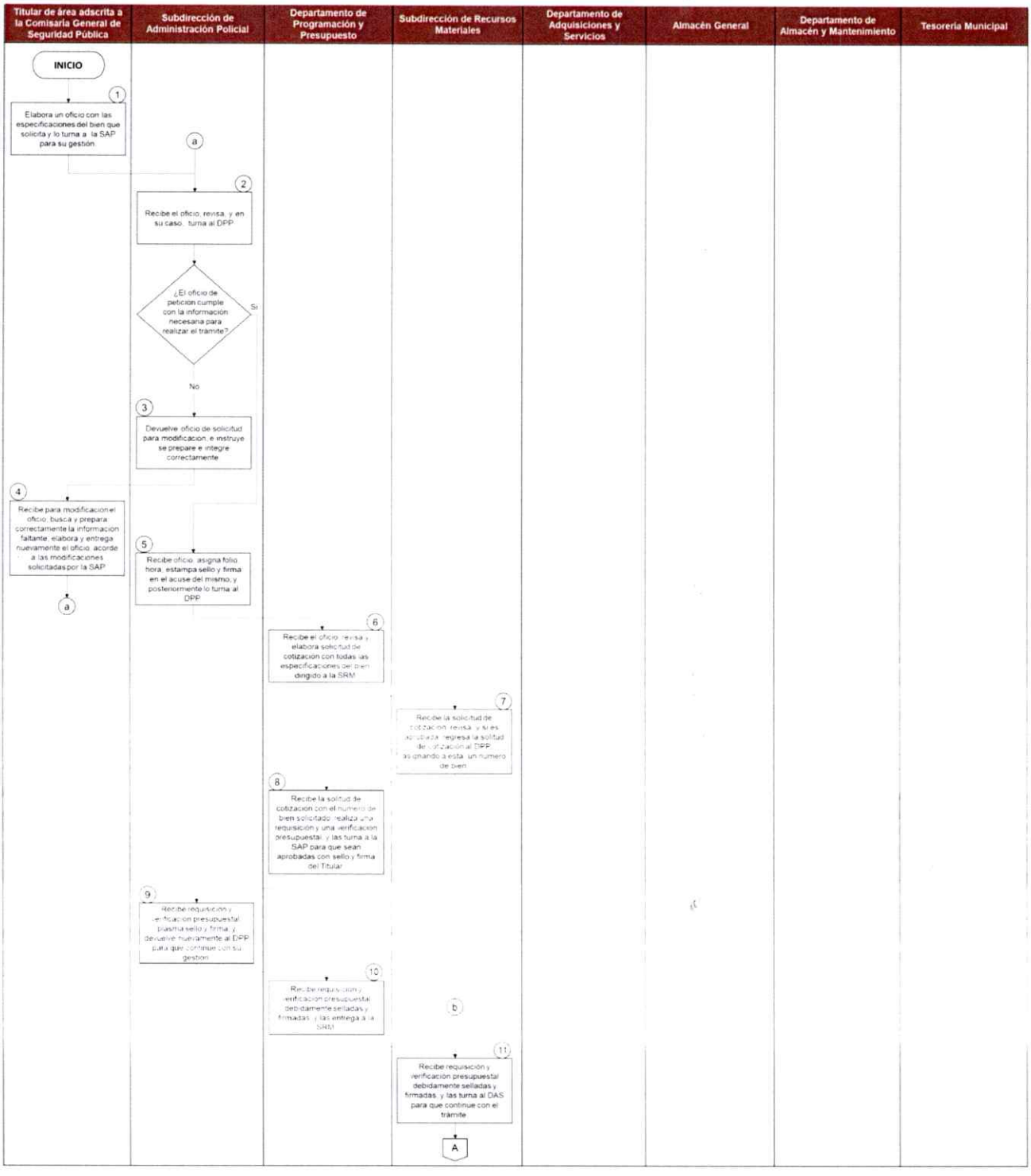
VIII. Descripción de Actividades

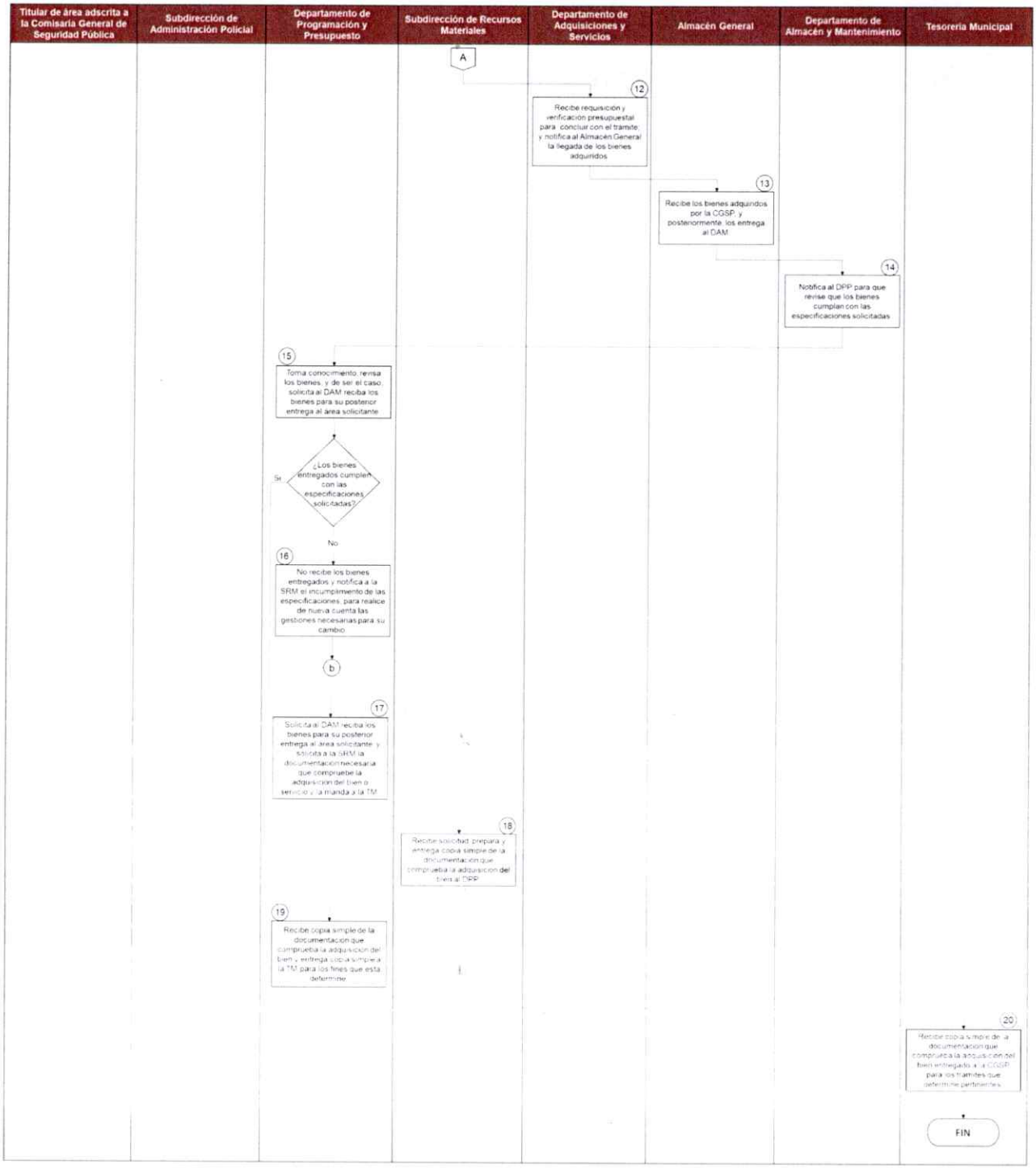
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular de Área adscrita a la Comisaría General de Seguridad Pública	Elabora un oficio con las especificaciones del bien que solicita y lo turna a la Subdirección de Administración Policial para su gestión.
2	Subdirección de Administración Policial	Recibe el oficio, revisa, y en su caso, turna al Departamento de Programación y Presupuesto. ¿El oficio de petición cumple con la información necesaria para realizar el trámite? **No:** Devuelve oficio de solicitud para modificación, e instruye se prepare e integre correctamente. **Si:** Recibe oficio, asigna folio, hora, estampa sello y firma en el acuse del mismo, y posteriormente lo turna al Departamento de Programación y Presupuesto.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Subdirección de Administración Policial	Devuelve oficio de solicitud para modificación, e instruye se prepare e integre correctamente.
4	Titular de Área adscrita a la Comisaría General de Seguridad Pública	Recibe para modificación el oficio, busca y prepara correctamente la información faltante; elabora y entrega nuevamente el oficio, acorde a las modificaciones solicitadas por la Subdirección de Administración Policial. (Actividad 2)
5	Subdirección de Administración Policial	Recibe oficio, asigna folio, hora, estampa sello y firma en el acuse del mismo, y posteriormente lo turna al Departamento de Programación y Presupuesto.
6	Departamento de Programación y Presupuesto	Recibe el oficio, revisa y elabora solicitud de cotización con todas las especificaciones del bien, dirigido a la Subdirección de Recursos Materiales.
7	Subdirección de Recursos Materiales	Recibe la solicitud de cotización, revisa, y si es aprobada, regresa la solitud de cotización al Departamento de Programación y Presupuesto, asignando a esta, un número de bien.
8	Departamento de Programación y Presupuesto	Recibe la solitud de cotización con el número de bien solicitado; realiza una requisición y una verificación presupuestal, y las turna a la Subdirección de Administración Policial para que sean aprobadas con sello y firma del Titular.
9	Subdirección de Administración Policial	Recibe requisición y verificación presupuestal, plasma sello y firma, y devuelve nuevamente al Departamento de Programación y Presupuesto para que continúe con su gestión.
10	Departamento de Programación y Presupuesto	Recibe requisición y verificación presupuestal debidamente selladas y firmadas; y las entrega a la Subdirección de Recursos Materiales.
11	Subdirección de Recursos Materiales	Recibe requisición y verificación presupuestal debidamente selladas y firmadas, y las turna al Departamento de Adquisiciones y Servicios para que continúe con el trámite.
12	Departamento de Adquisiciones y Servicios	Recibe requisición y verificación presupuestal para concluir con el trámite; y notifica al Almacén General la llegada de los bienes adquiridos.
13	Almacén General	Recibe los bienes adquiridos por la Comisaría General de Seguridad Pública, y posteriormente, los entrega al Departamento de Almacén y Mantenimiento.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
14	Departamento de Almacén y Mantenimiento	Notifica al Departamento de Programación y Presupuesto para que revise que los bienes cumplan con las especificaciones solicitadas.
15	Departamento de Programación y Presupuesto	Toma conocimiento, revisa los bienes, y de ser el caso, solicita al Departamento de Almacén y Mantenimiento reciba los bienes para su posterior entrega al área solicitante. ¿Los bienes entregados cumplen con las especificaciones solicitadas? **No:** No recibe los bienes entregados y notifica a la Subdirección de Recursos Materiales el incumplimiento de las especificaciones, para realice de nueva cuenta las gestiones necesarias para su cambio. **Si:** Solicita al Departamento de Almacén y Mantenimiento reciba los bienes para su posterior entrega al área solicitante; y solicita a la Subdirección de Recursos Materiales la documentación necesaria que compruebe la adquisición del bien, y la manda a la Tesorería Municipal.
16	Departamento de Programación y Presupuesto	No recibe los bienes entregados y notifica a la Subdirección de Recursos Materiales el incumplimiento de las especificaciones, para realice de nueva cuenta las gestiones necesarias para su cambio. (Actividad 11)
17	Departamento de Programación y Presupuesto	Solicita al Departamento de Almacén y Mantenimiento reciba los bienes para su posterior entrega al área solicitante; y solicita a la Subdirección de Recursos Materiales la documentación necesaria que compruebe la adquisición del bien o servicio y la manda a la Tesorería Municipal.
18	Subdirección de Recursos Materiales	Recibe solicitud, prepara y entrega copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien.
19	Departamento de Programación y Presupuesto	Recibe copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien y entrega copia simple a la Tesorería Municipal para los fines que esta determine.
20	Tesorería Municipal	Recibe copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien entregado a la Comisaría General de Seguridad Pública para los trámites que determine pertinentes.

IX. Diagrama de Flujo




Titular de área adscrita a la Comisaría General de Seguridad Pública
Subdirección de Administración Policial
Departamento de Programación y Presupuesto
Subdirección de Recursos Materiales
Departamento de Adquisiciones y Servicios
Almacén General
Departamento de Almacén y Mantenimiento
Tesorería Municipal
A
12
Recibe requisición y verificación presupuestal para concluir con el trámite y notifica al Almacén General la llegada de los bienes adquiridos
13
Recibe los bienes adquiridos por la CGSP, y posteriormente los entrega al DAM
14
Notifica al DPP para que revise que los bienes cumplan con las especificaciones solicitadas
15
Toma conocimiento, revisa los bienes, y de ser el caso, solicita al DAM reciba los bienes para su posterior entrega al área solicitante
¿Los bienes entregados cumplen con las especificaciones solicitadas?
Sí
No
16
No recibe los bienes entregados, y notifica a la SRM el incumplimiento de las especificaciones, para realice de nueva cuenta las gestiones necesarias para su cambio
b
17
Solicita al DAM reciba los bienes para su posterior entrega al área solicitante, y solicita a la SRM la documentación necesaria que compruebe la adquisición del bien o servicio y la manda a la TM
18
Recibe solicitud, prepara y entrega copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien al DPP
19
Recibe copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien, y entrega copia simple a la TM para los fines que esta determine
20
Recibe copia simple de la documentación que comprueba la adquisición del bien entregado a la CGSP para los trámites que determine pertinentes
FIN

X. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Adquisiciones de bienes	Nivel de cumplimiento de las solicitudes de bienes ingresadas	$\frac{\text{Total de adquisiciones atendidas}}{\text{Total de adquisiciones ingresadas}} \times 100$	MENSUAL

XI. Formatos e Instructivos

No aplica.

XII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Raúl Lezama Jardon** Jefe de Departamento de Programación y Presupuesto	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Elaboración y Difusión de Convocatoria para Reclutar a Policías de Nuevo Ingreso

I. Objetivo

Aumentar la captación de interesados a concursar por el Puesto de Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a través de la publicación y difusión de la Convocatoria de Nuevo Ingreso correspondiente, a fin de identificar a las personas que, académica y éticamente, sean competentes para ser formados, evaluados y certificados como policías en el marco del modelo de acreditación vigente.

II. Alcance

Aplica a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, a la Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, y al Departamento de Carrera Policial de la Subdirección de Administración Policial; Unidades de Apoyo Administrativo del Municipio como la Coordinación de Difusión y Medios; así como, a las personas interesadas en concursar por el Puesto de Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Segundo, Capítulo IX artículo 39, inciso B, fracciones III, VII, VIII, IX, XI, y XII; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 72, 73, y 74; Capítulo Segundo, artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 inciso A, 96, y 97. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI y 22 fracciones II, III y VII; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 26; Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI, VII y IX; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 147; y Capítulo Tercero, artículos 150, 151, y 152 apartado A. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011 y sus reformas adicionales.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 405 fracciones I, II, IV y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo I, artículos 25 y 27; Capítulo II, artículos 30, 31 y 32; y Sección I, artículos 33, 34, 35 y 36. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Carrera Policial, es el área administrativa responsable de formular y operar los procesos, procedimientos, lineamientos, políticas y convocatorias de reclutamiento y selección de aspirantes al puesto de Policía Municipal, previa autorización de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Sesionar para dirigir, orientar y dar seguimiento a los acuerdos que se establezcan a fin de facilitar el cumplimiento de las metas institucionales de la Comisaría General de Seguridad Pública.
- Informar a sus integrantes que la convocatoria de nuevo ingreso ha sido autorizada por la Coordinación de Difusión y Medios del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para ser publicada.
- Instruir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, integre un programa de trabajo para la colocación de la convocatoria interna aprobada en diversas instalaciones municipales y de la Comisaría General de Seguridad Pública, centros de trabajo y demás fuentes de reclutamiento interno y externo de Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Recibir, registrar y archivar informe de resultados para su consulta y/o seguimiento.

La Secretaria Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Solicitar DUMMY de la convocatoria interna de nuevo ingreso de acuerdo al perfil y requerimientos establecidos en el Reglamento del Servicio.
- Recibir, revisar y en su caso aprobar DUMMY de la convocatoria interna para el registro de los aspirantes a la corporación.
- Remitir vía oficio DUMMY de la convocatoria interna a la Coordinación de Difusión y Medios del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para la validación final.
- Recibir la determinación de la Coordinación de Difusión y Medios del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México para informar a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México mediante sesión.
- Solicitar al Departamento de Carrera Policial la integración del Programa de Trabajo respectivo para realizar la colocación de la convocatoria interna en espacios autorizados.
- Recibir, analizar y en su caso aprobar el Programa de Trabajo solicitado para la colocación de la Convocatoria en espacios autorizados.
- Entregar convocatoria impresa al Departamento de Carrera Policial para que conforme al Programa de Trabajo establecido se coloquen en espacios y lugares estratégicos.
- Recibir informe, convocar a sesión y comunicar a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, sobre el avance de la promoción y/o difusión de la convocatoria interna.

El Departamento de Carrera Policial, deberá:

- Elaborar DUMMY de la convocatoria interna de acuerdo a los requerimientos establecidos.
- Remitir DUMMY de la convocatoria interna a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su revisión y/o validación correspondiente.

- Integrar Programa de Trabajo solicitado para la colocación de la convocatoria interna en espacios autorizados, y enviar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su revisión y/o validación correspondiente.
- Recibir convocatorias impresas, coordinar la colocación de las mismas, e informar su cumplimiento a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, agregando ediciones fotográficas.

La Coordinación de Difusión y Medios, deberá:

- Recibir, revisar y en su caso aprobar propuesta de DUMMY para la autorización correspondiente.
- Otorgar número de autorización a la convocatoria interna y remitirla a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México para que coordine y gestione su colocación.
- Imprimir convocatoria interna para la difusión en medios autorizados por el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

V. Definiciones

- **Aspirante:** A la persona que manifiesta su interés por obtener un puesto o cargo público dentro de la Escala Básica en la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Convocatoria:** Cartel informativo donde se dan a conocer los lineamientos y requisitos que deberán cubrir los aspirantes para ingresar a la Corporación.
- **CSPCP:** Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CDYM:** Coordinación de Difusión y Medios del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **DUMMY:** Es el prototipo a escala natural de la propuesta de una publicación, el cual incluye todos los elementos visuales que se utilizarán en la reproducción final. Lo anterior, a fin de corregir errores de diseño antes de su publicación.
- **DCP:** Departamento de Carrera Policial.
- **Reglamento del Servicio:** Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México.
- **STCSPCP:** Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VI. Insumos

- Acta de sesión de la CSPCP, donde se autoriza la difusión de la convocatoria para nuevo ingreso.

VII. Resultados

- La publicación en tiempo y forma de la convocatoria interna prevista para el reclutamiento de aspirantes al Puesto de Policía Municipal.

VIII. Políticas

- Cuando existan plazas vacantes o de nueva creación de Policía dentro de la Escala Básica, la CSPCP emitirá la convocatoria pública y abierta dirigida a todo aspirante que desee ingresar a la Carrera Policial,

mediante invitación que podrá ser publicada en el portal de internet y redes sociales del Municipio, y diversas instalaciones municipales y de la CGSP, centros de trabajo y demás fuentes de reclutamiento internos y externas del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- La convocatoria deberá contener lo siguiente:

  - Señalará en forma precisa, los puestos sujetos a reclutamiento y el perfil del puesto que deberán cubrir los aspirantes.
  - Especificará el sueldo de la plaza vacante.
  - Precisará que se otorgará una beca al cadete durante el tiempo que dure la Formación Inicial, sin que esta supere los seis meses.
  - Precisará los requisitos que deberán cumplir los aspirantes.
  - Señalará lugar, fecha y hora de la recepción de los documentos requeridos.
  - Señalará lugar, fecha y hora de verificación de los exámenes de selección de aspirantes para quienes cumplan con los requisitos de la convocatoria.

- En ningún sentido dentro de la convocatoria o en el procedimiento derivado de ella, podrá existir discriminación por razón de género, religión, estado civil, origen étnico, condición social o cualquier otra que viole el principio de igualdad de oportunidades, para quienes cumplan con los requisitos de la convocatoria.
- Los requisitos del perfil del puesto no podrán considerarse como elementos constitutivos de discriminación alguna.
- Los requisitos mínimos que deberán cubrir los aspirantes y que se establecerán en la convocatoria que apruebe la CSPCP, serán de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes:

  - Tener 18 años de edad cumplidos como mínimo; y máximo 35 años.
  - Ser de nacionalidad mexicana en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles.
  - No haber sido condenado por sentencia irrevocable por delito doloso, ni estar sujeto a proceso penal.
  - Acreditar que ha concluido los estudios de enseñanza media superior.
  - Aprobar las evaluaciones del procedimiento de selección de Aspirantes y la formación inicial.
  - Contar con los requisitos del perfil del puesto.
  - Aprobar los procesos de evaluación de control y confianza.
  - Abstenerse de hacer uso ilícito de sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras que produzcan efectos similares, así como no padecer alcoholismo.
  - No haber sido sancionado con suspensión o inhabilitación para el ejercicio de un cargo público por responsabilidad administrativa como servidor público en los tres niveles de gobierno.
  - Cumplir con los deberes y las obligaciones establecidas en el procedimiento de ingreso.

IX. Descripción de Actividades

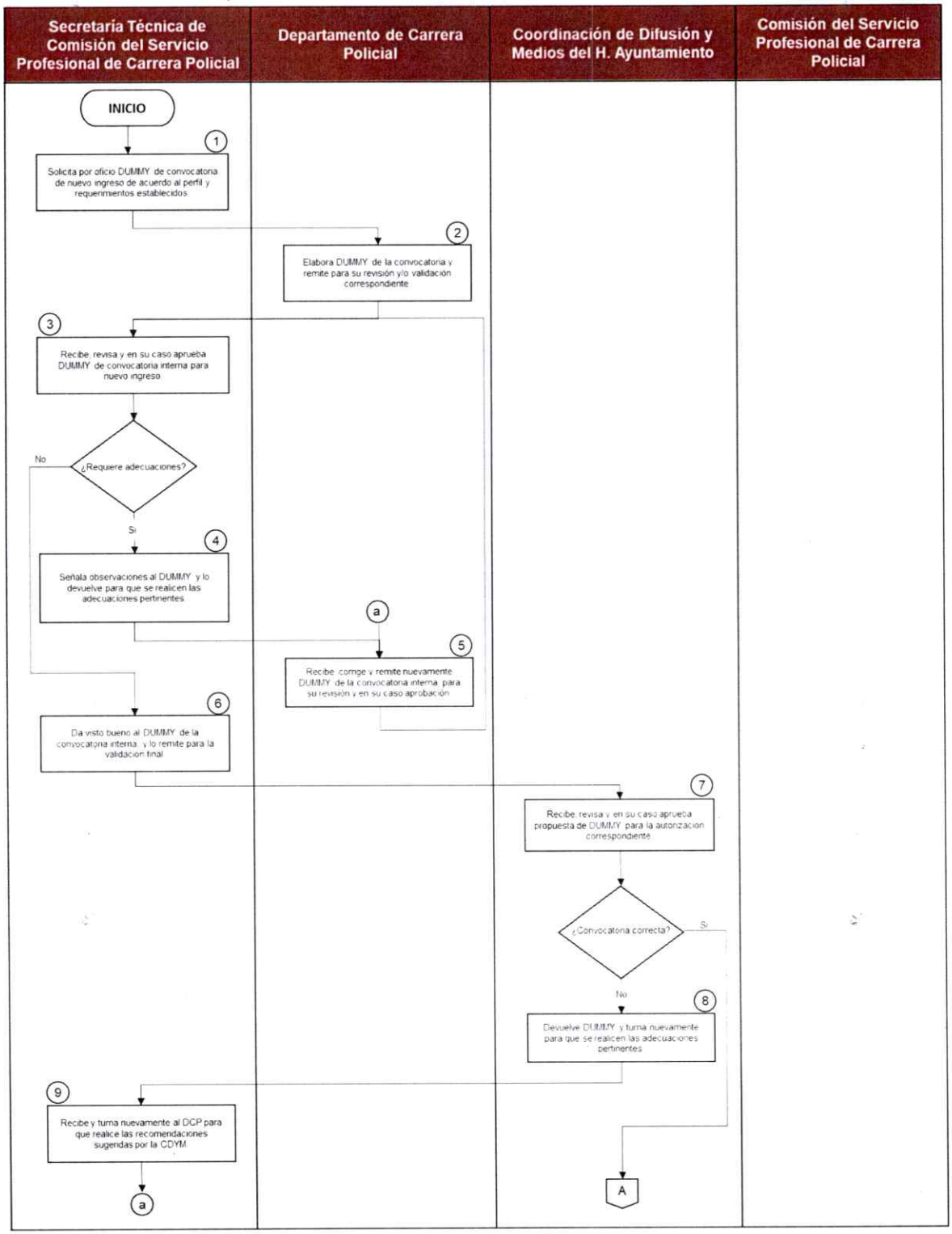
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Solicita a través de oficio al DCP, DUMMY de la convocatoria interna de nuevo ingreso de acuerdo al perfil y requerimientos establecidos.
2	Departamento de Carrera Policial	Elabora DUMMY de la convocatoria interna de acuerdo a los requerimientos establecidos. Remite a la STCSPCP para su revisión y/o validación correspondiente.

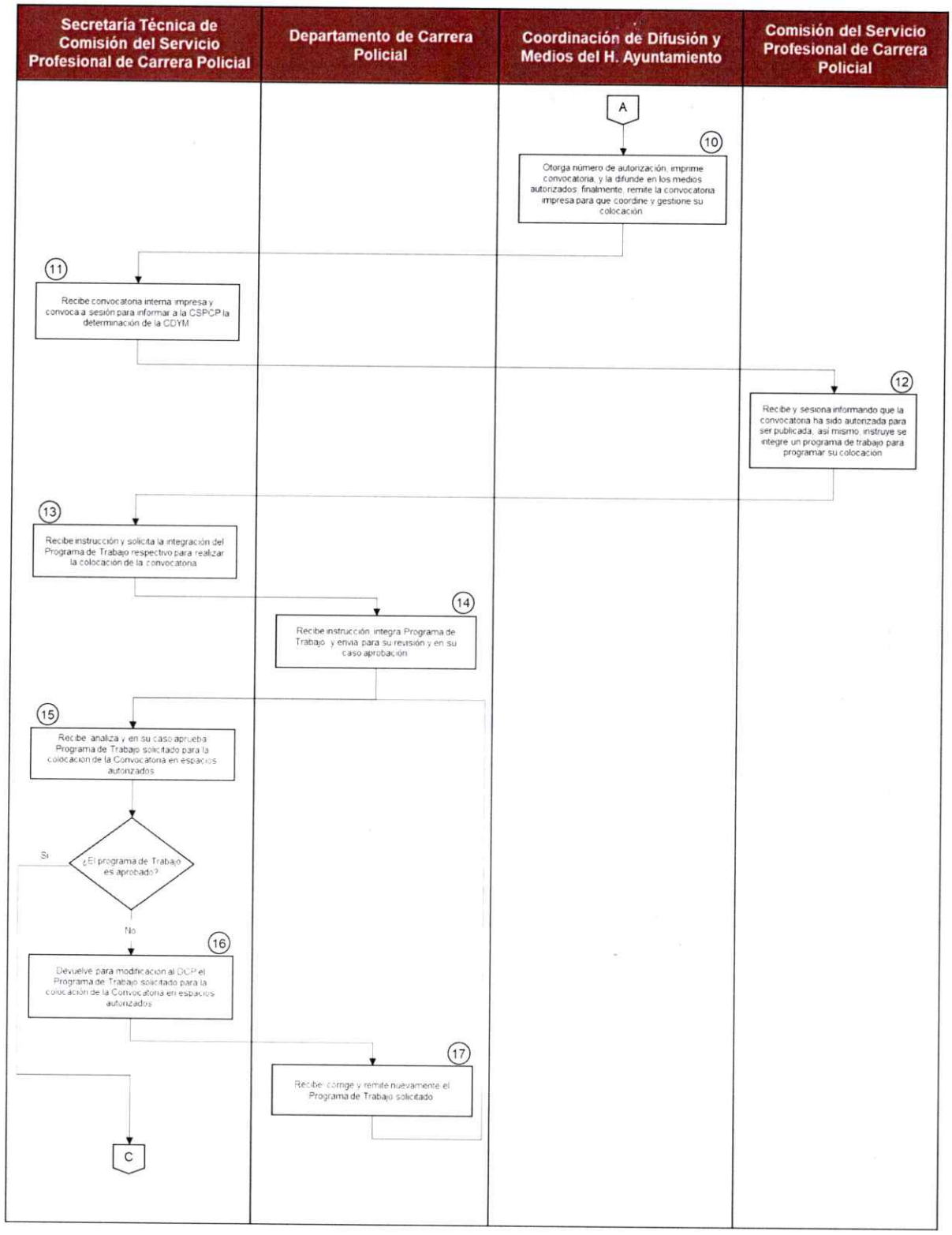
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe, revisa y en su caso aprueba DUMMY de la convocatoria interna para el registro de los aspirantes a la corporación. ¿Requiere adecuaciones? **Si:** Señala observaciones al DUMMY de la convocatoria interna y lo turna al DCP para que realice las adecuaciones pertinentes. **No:** Da visto bueno al DUMMY de la convocatoria interna; y remite vía oficio a la CDYM para la validación final.
4	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Señala observaciones al DUMMY de la convocatoria interna y devuelve al DCP para que realice las adecuaciones pertinentes.
5	Departamento de Carrera Policial	Recibe, corrige y remite DUMMY de la convocatoria interna, nuevamente a la STCSPCP para su revisión y en su caso aprobación. (Actividad 3)
6	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Da visto bueno al DUMMY de la convocatoria interna; y lo remite vía oficio a la CDYM para la validación final.
7	Coordinación de Difusión y Medios del Municipio	Recibe, revisa y en su caso aprueba propuesta de DUMMY para la autorización correspondiente. ¿Convocatoria correcta? **No:** Devuelve DUMMY de la convocatoria interna y turna nuevamente a la STCGSP para que realice las adecuaciones pertinentes. **Si:** Otorga número de autorización para la impresión y difusión correspondiente.
8	Coordinación de Difusión y Medios del Municipio	Devuelve DUMMY de la convocatoria interna y turna nuevamente a la STCGSP para que realice las adecuaciones pertinentes.
9	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe y turna nuevamente al DCP para que realice las recomendaciones sugeridas por la CDYM. (Actividad 5)
10	Coordinación de Difusión y Medios del Municipio	Otorga número de autorización, imprime convocatoria interna para la difusión correspondiente, y la difunde en los medios autorizados por el H. Ayuntamiento Municipal; finalmente, remite a la STCSPCP la convocatoria impresa para que coordine y gestione su colocación.

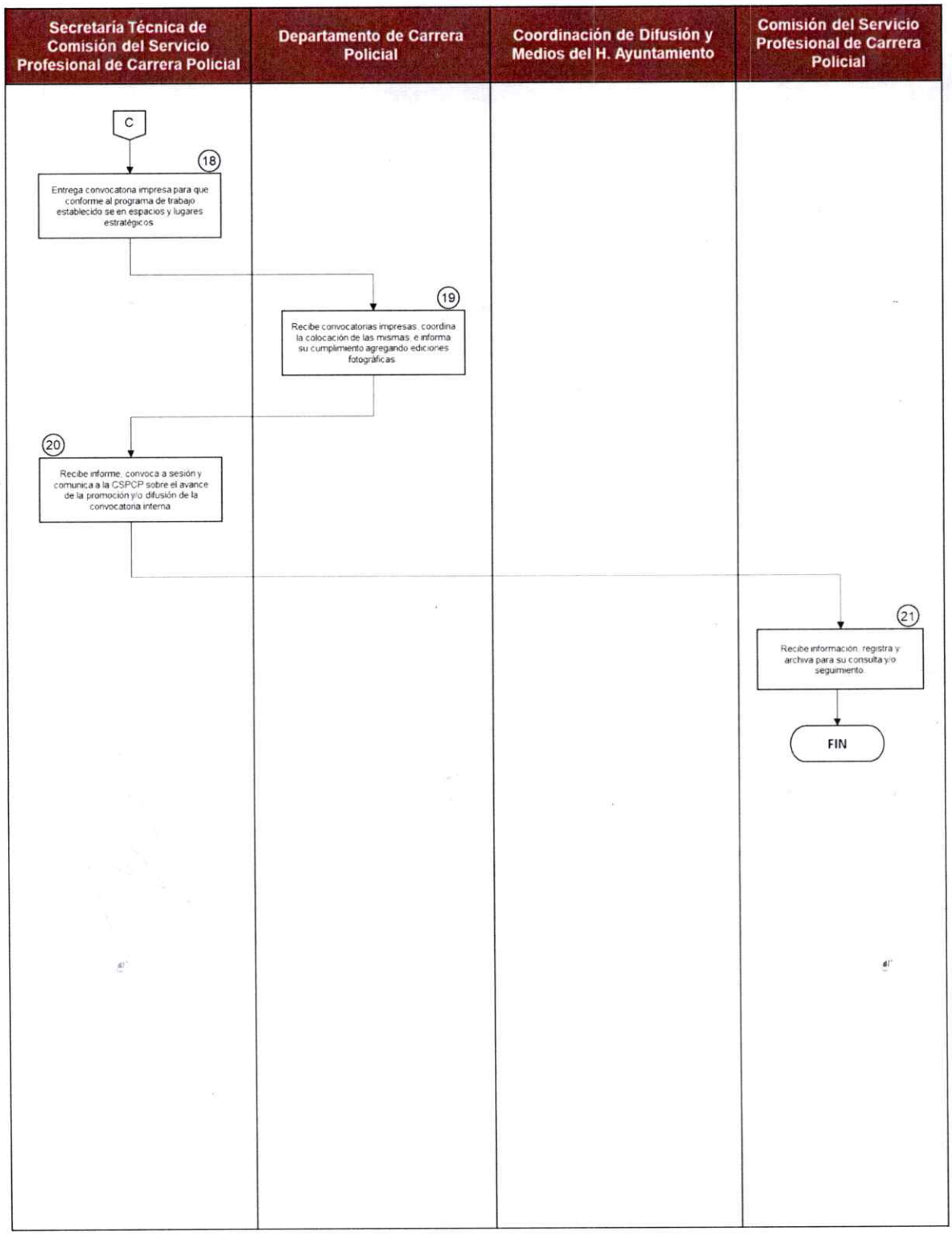
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe convocatoria interna impresa y convoca a sesión para informar a la CSPCP la determinación de la CDYM.
12	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe y sesiona informando a sus integrantes que la convocatoria de nuevo ingreso ha sido autorizada por la CDYM para ser publicada, así mismo, instruye a la STCSPCP integre un programa de trabajo para la colocación de la convocatoria interna aprobada en diversas instalaciones municipales y de la CGSP, centros de trabajo y demás fuentes de reclutamiento internos y externos de Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
13	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y solicita al DCP la integración del programa de trabajo para realizar la colocación de la convocatoria interna en espacios autorizados.
14	Departamento de Carrera Policial	Recibe instrucción, integra programa de trabajo solicitado para la colocación de la convocatoria interna en espacios autorizados, y envía a la STCSPCP para su revisión y en su caso aprobación.
15	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe, analiza y en su caso aprueba programa de trabajo solicitado para la colocación de la convocatoria en espacios autorizados. ¿El programa de trabajo es aprobado? **No:** Devuelve para modificación al DCP el programa de trabajo solicitado para la colocación de la convocatoria en espacios autorizados. **Si:** Entrega convocatoria impresa al DCP para que conforme al programa de trabajo establecido se encargue de colocar la convocatoria interna en espacios y lugares estratégicos.
16	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Devuelve para modificación al DCP el programa de trabajo solicitado para la colocación de la convocatoria en espacios autorizados.
17	Departamento de Carrera Policial	Recibe, corrige y remite nuevamente el programa de trabajo solicitado por la STCSPCP. (Actividad 15)
18	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Entrega convocatoria impresa al DCP para que conforme al programa de trabajo establecido se coloquen en espacios y lugares estratégicos.
19	Departamento de Carrera Policial	Recibe convocatorias impresas, coordina la colocación de las mismas, e informa su cumplimiento a la STCSPCP, agregando

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		ediciones fotográficas.
20	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe informe, convoca a sesión y comunica a la CSPCP sobre el avance de la promoción y/o difusión de la convocatoria interna.
21	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe información, registra y archiva para su consulta y/o seguimiento.

X. Diagrama de Flujo




Secretaría Técnica de Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Coordinación de Difusión y Medios del H. Ayuntamiento
Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
A
10
Otorga número de autorización, imprime convocatoria, y la difunde en los medios autorizados; finalmente, remite la convocatoria impresa para que coordine y gestione su colocación
11
Recibe convocatoria interna impresa y convoca a sesión para informar a la CSPCP la determinación de la CDYM
12
Recibe y sesiona informando que la convocatoria ha sido autorizada para ser publicada, así mismo, instruye se integre un programa de trabajo para programar su colocación
13
Recibe instrucción y solicita la integración del Programa de Trabajo respectivo para realizar la colocación de la convocatoria
14
Recibe instrucción, integra Programa de Trabajo, y envía para su revisión y en su caso aprobación
15
Recibe, analiza y en su caso aprueba Programa de Trabajo solicitado para la colocación de la Convocatoria en espacios autorizados
Si
¿El programa de Trabajo es aprobado?
No
16
Devuelve para modificación al DCP el Programa de Trabajo solicitado para la colocación de la Convocatoria en espacios autorizados
17
Recibe, corrige y remite nuevamente el Programa de Trabajo solicitado
C


Secretaría Técnica de Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Coordinación de Difusión y Medios del H. Ayuntamiento
Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
C
18
Entrega convocatoria impresa para que conforme al programa de trabajo establecido se en espacios y lugares estratégicos
19
Recibe convocatorias impresas, coordina la colocación de las mismas, e informa su cumplimiento agregando ediciones fotográficas
20
Recibe informe, convoca a sesión y comunica a la CSPCP sobre el avance de la promoción y/o difusión de la convocatoria interna
21
Recibe información, registra y archiva para su consulta y/o seguimiento
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Difusión de convocatoria de nuevo ingreso	Mide la cobertura en la difusión de la Convocatoria de Nuevo Ingreso para el Puesto de Policía Municipal	$\frac{\text{Personas que tomaron conocimiento de la Convocatoria a través de los medios oficiales para su difusión}}{\text{Personas que tomaron conocimiento a través de otros medios de difusión}}$ X 100	Anual

XII. Formatos e instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Reclutamiento y Selección de Candidatos al Puesto de Policía Municipal

I. Objetivo

Incrementar el estado de fuerza de la Policía Municipal, previo cumplimiento de los procesos de reclutamiento y selección, así como, de los requisitos establecidos para el ingreso de acuerdo a las leyes vigentes en la materia, a fin de mejorar la calidad y tiempo de respuesta de los servicios de emergencia a cargo de la Comisaría General de Seguridad Pública.

II. Alcance

Aplica a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, a la Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, al Departamento de Carrera Policial de la Subdirección de Administración Policial; unidades de apoyo administrativo del Municipio como la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública; así como, las personas interesadas en concursar por el Puesto de Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39, inciso B fracciones III, VII, VIII, IX, XI, y XII; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 72, 73, y 74; y Capítulo Segundo, artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 inciso A, 96, y 97. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI y 22 fracciones II, III y VII; Título Tercero, Capítulo Primero, artículo 26; Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI, VII y IX; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 147; y Capítulo Tercero, artículos 150, 151, y 152 apartado A. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 405 fracciones I, II, IV y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo I, artículos 25 y 27; Capítulo II, artículos 30, 31 y 32; y Sección I, artículos 33, 34, 35 y 36. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Carrera Policial, es el área administrativa responsable de formular y operar los procesos, procedimientos, lineamientos, políticas y convocatorias de reclutamiento y selección de aspirantes al puesto de Policía Municipal, previa autorización de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Sesionar, revisar y analizar los instrumentos de evaluación aplicados.
- Instruir se envíe listado a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México para que se encargue de gestionar el registro correspondiente de los que aprobaron proceso de evaluación.
- Sesionar, revisar y analizar los casos aprobados, así como los no aprobados, así mismo, instruir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México que dicha información sea canalizada al Departamento de Carrera Policial para su seguimiento.

La Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Emitir las convocatorias para las sesiones de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, previo acuerdo de su Presidente.
- Proveer lo necesario para la organización y funcionamiento de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, con el auxilio de las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Registrar los acuerdos de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, dar seguimiento a ellos y vigilar su cumplimiento.
- Informar permanentemente al Titular de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México sobre el cumplimiento de los acuerdos emitidos por la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Solicitar los recursos materiales necesarios para el correcto desarrollo de las funciones de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

- Recibir listado de aprobados y de inmediato citar a los aspirantes para informarles acerca de los trámites que deberán cumplir para que puedan presentar evaluaciones ante el Centro de Control de Confianza del Estado de México.
- Entrevistar al aspirante solicitando el llenado de los formatos vigentes para la emisión de la Clave Única de Identificación Permanente, así como la entrega de documentación actualizada.
- Recibir documentación, e informar al aspirante la fecha, hora y lugar asignado por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México para el registro dactilar, toma de fotografías y registro de voz para la conclusión de su registro.
- Solicitar justificante que cumpla con los lineamientos establecidos por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México y gestionar la reprogramación de evaluaciones y registro.
- Gestionar la programación de evaluaciones ante el Centro de Control de Confianza del Estado de México, e informar al aspirante la fecha, hora y lugar de la aplicación.

- Recibir e informar los resultados de los aspirantes evaluados por parte del Centro de Control de Confianza del Estado de México, a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

El Departamento de Carrera Policial, deberá:

- Recibir al aspirante en la fecha, hora y lugar señalado, y solicitar la entrega de la documentación enlistada en la convocatoria interna de nuevo ingreso.
- Recibir documentación y revisar que el aspirante cumpla con los requisitos y la documentación enlistada en la convocatoria autorizada para nuevos ingresos.
- Informa al solicitante que no cuenta con los requisitos y/o documentos solicitados en la convocatoria por lo que devuelve la documentación entregada para cotejo.
- Realizar el registro del aspirante que cumplen con los requisitos y documentación especificada en la convocatoria.
- Otorgar un número de folio o registro y abrir expedientes requisitando el "Formato de Registro", integrando en él, la documentación entregada.
- Programar y notificar la fecha de aplicación de exámenes y/o pruebas de selección.
- Gestionar, aplicar exámenes y/o pruebas para la selección de aspirantes; así como calificar, y evaluar los resultados obtenidos.
- Notifica el resultado al aspirante, lo cita y entrega la documentación presentada al inicio del proceso de reclutamiento.
- Remitir listado de aprobados a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para que informe al área responsable de gestionar el registro correspondiente en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.
- Remitir listado al Departamento de Profesionalización, mismo que se encargará de dar continuidad al proceso de formación inicial de los aspirantes.

El Departamento de Profesionalización, deberá:

- Recibir listado de los aspirantes que aprobaron el proceso de selección e iniciar con los trámites necesarios para continuar con el proceso Formación Inicial.

El Aspirante, deberá:

- Presentarse en el día, hora, y lugar señalado en la convocatoria interna de nuevo ingreso.
- Entregar la documentación en original para cotejo y copias simples solicitadas.
- Manifestar su voluntad para ingresar a la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Firmar "Formato de Registro", donde consta la entrega de los documentos especificados en la convocatoria interna de nuevo ingreso, y recibir información relacionada con la fecha y hora de aplicación de los exámenes y/o pruebas de selección, y asistir a ellas.
- Recibir información sobre el resultado obtenido en el proceso de selección y la documentación entregada durante el proceso de reclutamiento.
- Presentarse en la fecha, hora y lugar indicada por la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública y recibir información sobre los trámites que debe cumplir para que pueda presentar evaluaciones ante el Centro.
- Requisitar los formatos solicitados y entregar la documentación requerida por la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

- Presentar evaluaciones aplicadas por el Centro en la fecha, hora y lugar indicado por la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para quedar en espera de resultados.
- Presentar justificante valido conforme a los lineamientos emitidos por el Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México, y presentarse en la fecha, hora y lugar indicado por la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Aprobar el proceso de reclutamiento, a través de la aplicación y aprobación del proceso de evaluación correspondiente para cubrir el perfil, así como, el proceso de formación inicial para su ingreso.

V. Definiciones

- **Aspirante:** A la persona que manifiesta su interés por ingresar al Servicio Profesional de Carrera Policial, a fin de incorporarse al Procedimiento de selección de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **C5:** Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México.
- **Centro:** Centro de Control de Confianza del Estado de México.
- **Convocatoria:** Cartel informativo donde se dan a conocer los lineamientos y requisitos que deberán cubrir los aspirantes para ingresar a la Corporación.
- **CMSP:** Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **CSPCP:** Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CUIP:** Clave Única de Identificación Permanente.
- **DCP:** Departamento de Carrera Policial.
- **DP:** Departamento de Profesionalización.
- **Evaluaciones de Control de Confianza:** El examen de control de confianza se compone de cinco evaluaciones, las cuales contribuyen a verificar que el personal de nuevo ingreso se apegue a los principios institucionales de acuerdo al perfil de puesto; derivado de ello en su caso se emite la certificación correspondiente.
- **Ley General:** Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **Ley Estatal:** Ley de Seguridad del Estado de México.
- **Reclutamiento:** Procedimiento de captación e identificación de candidatos con perfil para cubrir una plaza vacante o de nueva creación de la Carrera Policial.
- **Reglamento del Servicio:** Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México.
- **RELINO:** Se trata del registro para la debida identificación del personal operativo de los prestadores de servicios de seguridad pública, ante el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.
- **Requisitos:** Es una condición necesaria para tener acceso a algo, o para que una cosa suceda. La palabra proviene del latín requisitum, que significa pretender o requerir alguna cosa.
- **SAP:** Subdirección de Administración Policial.
- **STCMSP:** Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- **STCSPCP:** Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VI. Insumos

- Acta de sesión de la CSPCP, donde se aprueba y se autoriza la difusión de la convocatoria para nuevo ingreso.
- Convocatoria de Nuevo Ingreso.

- Oficio de solicitud turnado por el STCSPCP al DCP de la SAP.

VII. Resultados

- Seleccionar al número necesario de aspirantes que cubran el perfil y los requisitos establecidos en la convocatoria de nuevo ingreso correspondiente.

VIII. Políticas

- La CGSP, deberán consultar los antecedentes de cualquier aspirante en el Registro Nacional antes de que se autorice su ingreso a las mismas.
- Ninguna persona podrá ingresar a la CGSP, si no ha sido debidamente certificado y registrado en el Sistema.
- Sólo ingresarán y permanecerán en la CGSP, aquellos aspirantes e integrantes que cursen y aprueben los programas de formación, capacitación y profesionalización.
- Los aspirantes, además de cumplir con el procedimiento de reclutamiento establecido en la convocatoria, deberán reunir los requisitos que establecen la Ley General, la Ley Estatal, el Reglamento del Servicio y demás normativa aplicable.
- El DCP establecerá los procedimientos relativos a cada una de las etapas de la Carrera Policial.
- La CSPCP señalará la documentación antes listada en la convocatoria respectiva y podrá determinar al momento de integrar la misma, documentos adicionales a presentar por los aspirantes.
- Los aspirantes deberán identificarse plenamente con documento oficial vigente con fotografía al momento de la presentación de sus documentos y la aplicación de las evaluaciones previstas.
- Para los efectos de reclutar a los aspirantes a ingresar a la Carrera Policial, éstos deben cumplir con los requisitos del perfil del nivel del puesto, las condiciones y los términos de la convocatoria que al efecto emita la CSPCP.
- El reclutamiento dependerá de las necesidades de la CGSP para cada ejercicio fiscal de acuerdo al presupuesto autorizado. En caso de ausencia de plazas vacantes o de nueva creación no se emitirá la convocatoria.
- Previo al reclutamiento, la CGSP, podrá organizar eventos de inducción para motivar el acercamiento de los aspirantes.
- La CGSP, dará a conocer a los aspirantes los resultados del reclutamiento, a fin de determinar el grupo idóneo de aspirantes seleccionados y devolverá toda la documentación recibida a aquellos que no hubieren sido reclutados, explicando las razones para ello.
- Contra la determinación de los resultados del proceso de reclutamiento no procede recurso alguno.
- El aspirante que haya cubierto satisfactoriamente los requisitos correspondientes al reclutamiento, deberá evaluarse en los términos y las condiciones que el Reglamento del Servicio establece y demás consideraciones o determinaciones de la CSPCP.
- La CGSP, podrá determinar algún tipo adicional de evaluaciones o exámenes, siempre en congruencia con lo que se establezca en la Ley General, la Ley Estatal y demás normatividad aplicable.
- La evaluación y los resultados de los exámenes mencionados, serán solicitados por la Presidencia Municipal, a través del Secretario Técnico del CMSP, quien funge como enlace ante el Centro.
- Las instancias evaluadoras efectuarán la entrega de resultados a la CGSP, en un término que no exceda de quince días hábiles.
- El Centro emitirá los resultados de las evaluaciones aplicadas a los Aspirantes, bajo los rubros: "Aprobado" o "No Aprobado".
- El aspirante que obtenga el resultado de "No Aprobado", será excluido de la formación inicial y de la aplicación del procedimiento de ingreso.

- La CGSP, una vez que sea notificada de los resultados emitidos por el Centro, así como de las evaluaciones, los hará del conocimiento del Aspirante.
- El aspirante que haya aprobado los exámenes y evaluaciones correspondientes, tendrá derecho a recibir la formación inicial.

IX. Descripción de Actividades

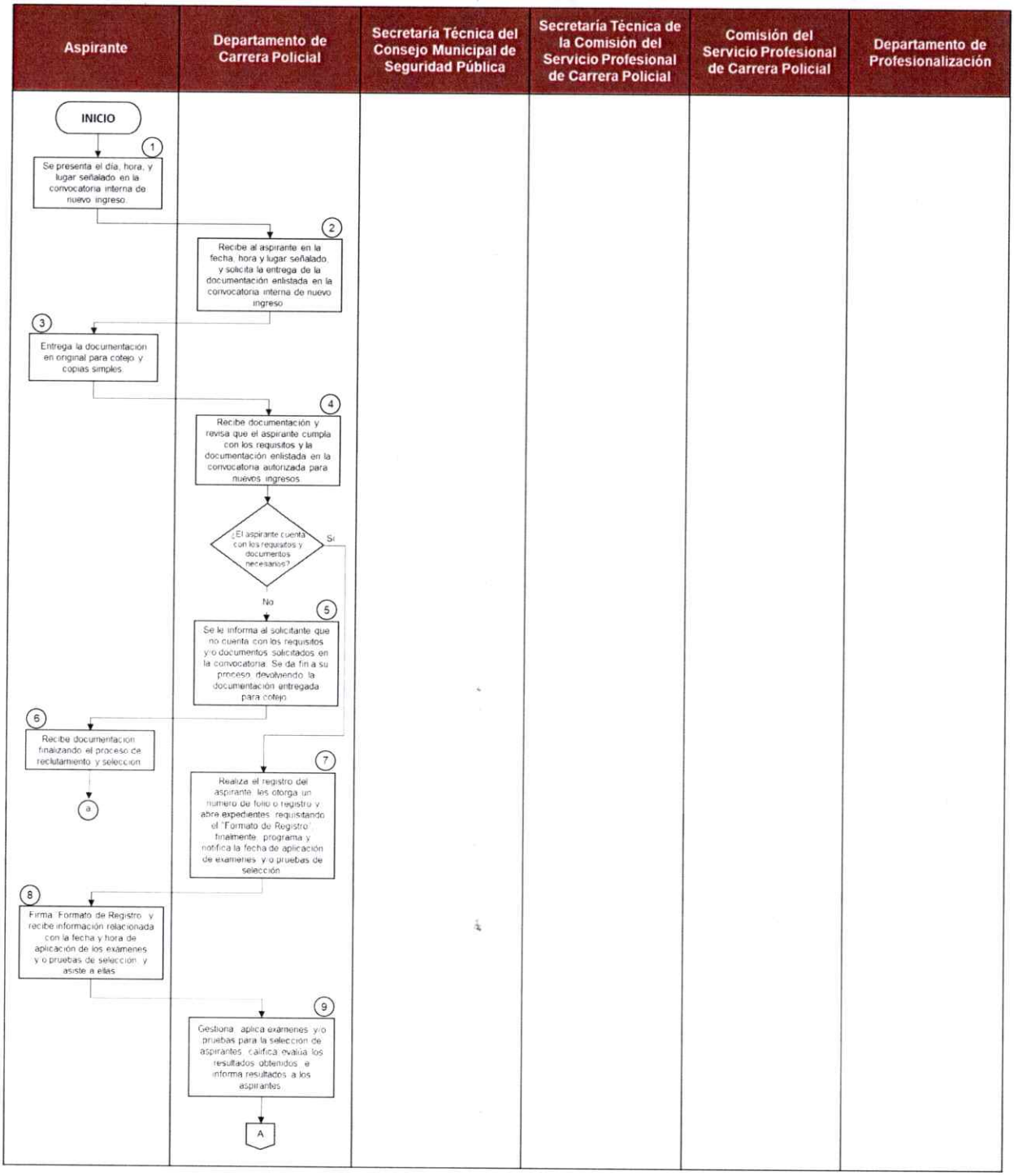
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Aspirante	Se presenta el día, hora, y lugar señalado en la convocatoria interna de nuevo ingreso. **"Viene del procedimiento de Elaboración y Difusión de Convocatoria para Nuevo Ingreso"**
2	Departamento de Carrera Policial	Recibe al aspirante en la fecha, hora y lugar señalado, y solicita la entrega de la documentación enlistada en la convocatoria interna de nuevo ingreso.
3	Aspirante	Entrega la documentación en original para cotejo y copias simples.
4	Departamento de Carrera Policial	Recibe documentación y revisa que el aspirante cumpla con los requisitos y la documentación enlistada en la convocatoria autorizada para nuevos ingresos. ¿El aspirante cuenta con los requisitos y documentos necesarios? **No**: Se le informa al solicitante que no cuenta con los requisitos y/o documentos solicitados en la convocatoria. Se da fin a su proceso, devolviendo la documentación entregada para cotejo. **Si**: Realiza el registro de aspirantes que cumplen con los requisitos y documentación especificada en la convocatoria, así como el perfil, otorgándole un número de folio o registro.
5	Departamento de Carrera Policial	Se le informa al solicitante que no cuenta con los requisitos y/o documentos solicitados en la convocatoria. Se da fin a su proceso, devolviendo la documentación entregada para cotejo.
6	Aspirante	Recibe documentación, finalizando el proceso de reclutamiento y selección.

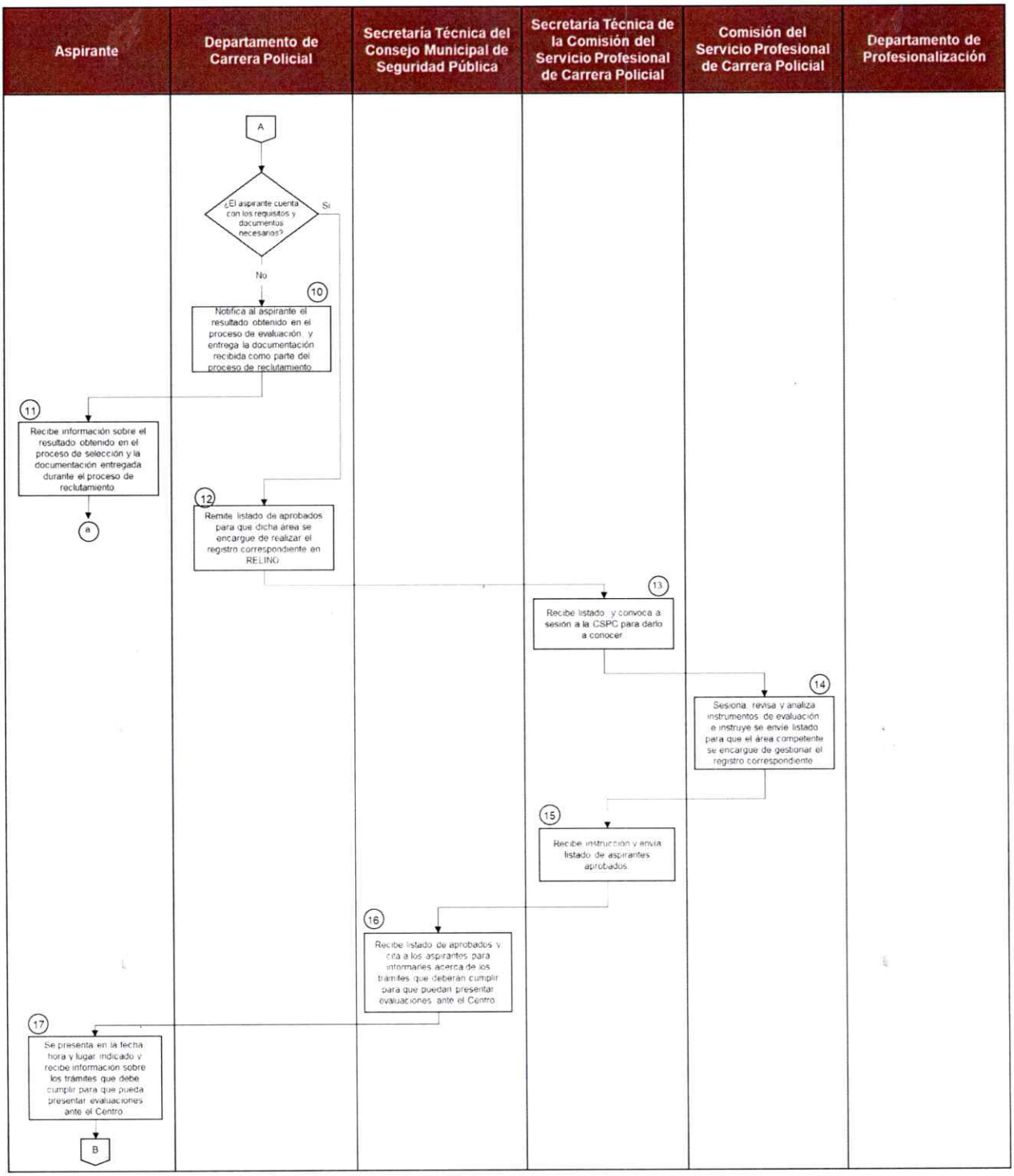
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Departamento de Carrera Policial	Realiza el registro del aspirante que cumplen con los requisitos y documentación especificada en la convocatoria, le otorga un número de folio o registro y abre expedientes requisitando el "Formato de Registro", integrando en él, la documentación entregada; finalmente, programa y notifica la fecha de aplicación de exámenes y/o pruebas de selección.
8	Aspirante	Firma "Formato de Registro", donde consta la entrega de los documentos especificados en la convocatoria interna de nuevo ingreso, y recibe información relacionada con la fecha y hora de aplicación de los exámenes y/o pruebas de selección y asiste a ellas.
9	Departamento de Carrera Policial	Gestiona, aplica exámenes y/o pruebas para la selección de aspirantes, califica, evalúa los resultados obtenidos, e informa resultados a los aspirantes. ¿El aspirante aprueba evaluaciones? **No**: Notifica al aspirante el resultado obtenido en el proceso de evaluación, entrega la documentación recibida como parte del proceso de reclutamiento. **Si**: Remite listado de aprobados a la STCMSP para que dicha área se encargue de realizar el registro correspondiente en RELINO.
10	Departamento de Carrera Policial	Notifica al aspirante el resultado obtenido en el proceso de evaluación, y entrega la documentación recibida como parte del proceso de reclutamiento.
11	Aspirante	Recibe información sobre el resultado obtenido en el proceso de selección y la documentación entregada durante el proceso de reclutamiento.
12	Departamento de Carrera Policial	Remite listado de aprobados a la STCSPCP para que informe al área responsable de gestionar el registro correspondiente en RELINO.
13	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe listado, y convoca a sesión a la CSPC para darlo a conocer.
14	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, revisa y analiza instrumentos de evaluación; e instruye se envíe listado a la STCSPCP para que se encargue de gestionar el registro correspondiente.

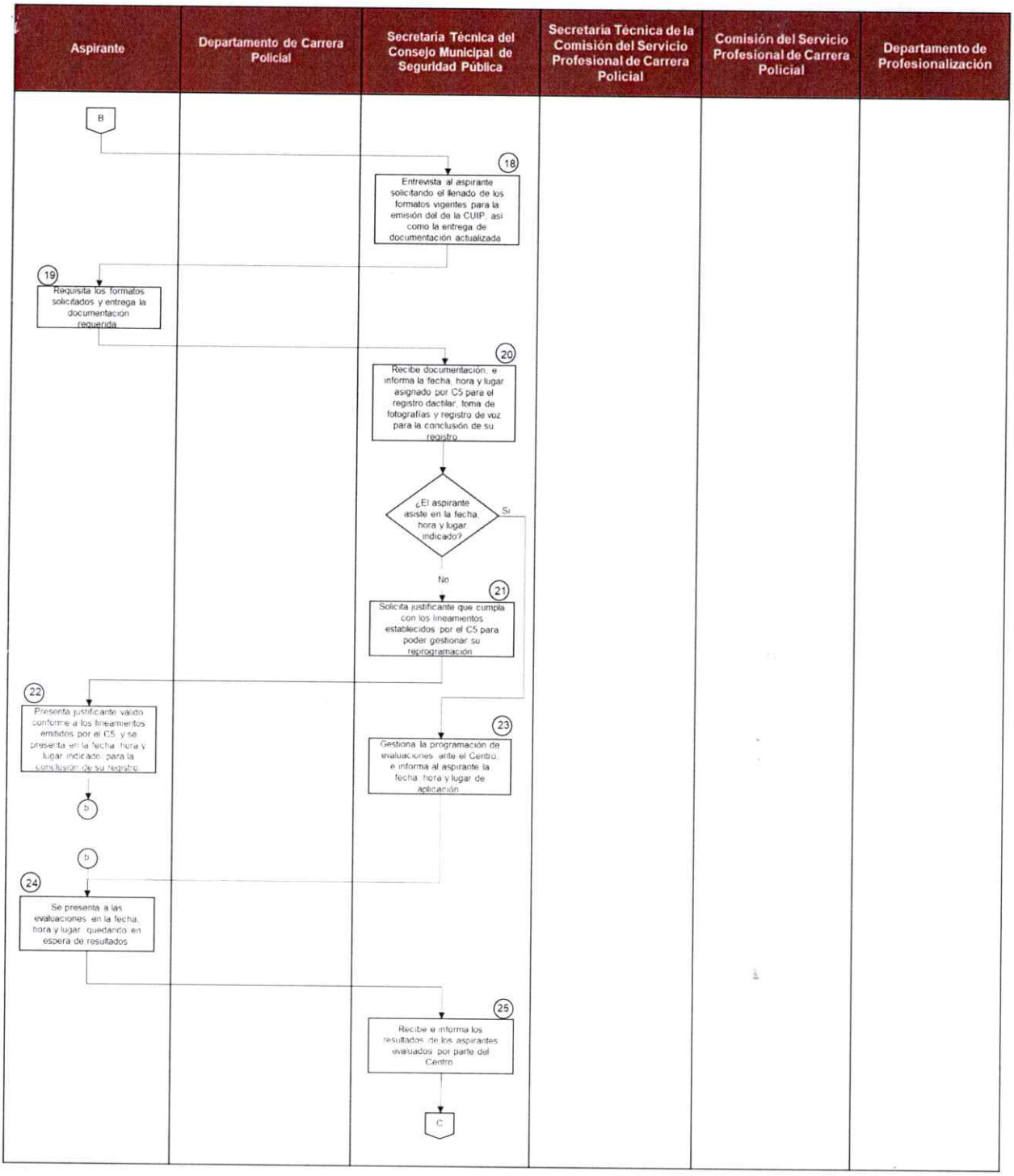
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
15	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y envía listado de aspirantes aprobados a la STCMSP.
16	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe listado de aprobados y de inmediato cita a los aspirantes para informarles acerca de los trámites que deberán cumplir para que puedan presentar evaluaciones ante el Centro.
17	Aspirante	Se presenta en la fecha, hora y lugar indicada por la STCMSP y recibe información sobre los trámites que debe cumplir para que pueda presentar evaluaciones ante el Centro.
18	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Entrevista al aspirante solicitando el llenado de los formatos vigentes para la emisión del de la CUIP, así como la entrega de documentación actualizada.
19	Aspirante	Requisita los formatos solicitados y entrega la documentación requerida por la STCMSP.
20	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe documentación, e informa la fecha, hora y lugar asignado por C5 para el registro dactilar, toma de fotografías y registro de voz para la conclusión de su registro. ¿El aspirante asiste en la fecha, hora y lugar indicado? **No:** Solicita justificante que cumpla con los lineamientos establecidos por el C5 para poder gestionar su reprogramación. **Si:** Gestiona la programación de evaluaciones ante el Centro, e informa la fecha, hora y lugar de aplicación.
21	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Solicita justificante que cumpla con los lineamientos establecidos por el C5 y gestiona su reprogramación.
22	Aspirante	Presenta justificante valido conforme a los lineamientos emitidos por el C5, y se presenta en la fecha, hora y lugar indicado por la STCMSP, para la conclusión de su registro. (Actividad 24)
23	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Gestiona la programación de evaluaciones ante el Centro, e informa al aspirante la fecha, hora y lugar de aplicación.
24	Aspirante	Se presenta a las evaluaciones en la fecha, hora y lugar indicado por la STCMSP, quedando en espera de resultados.

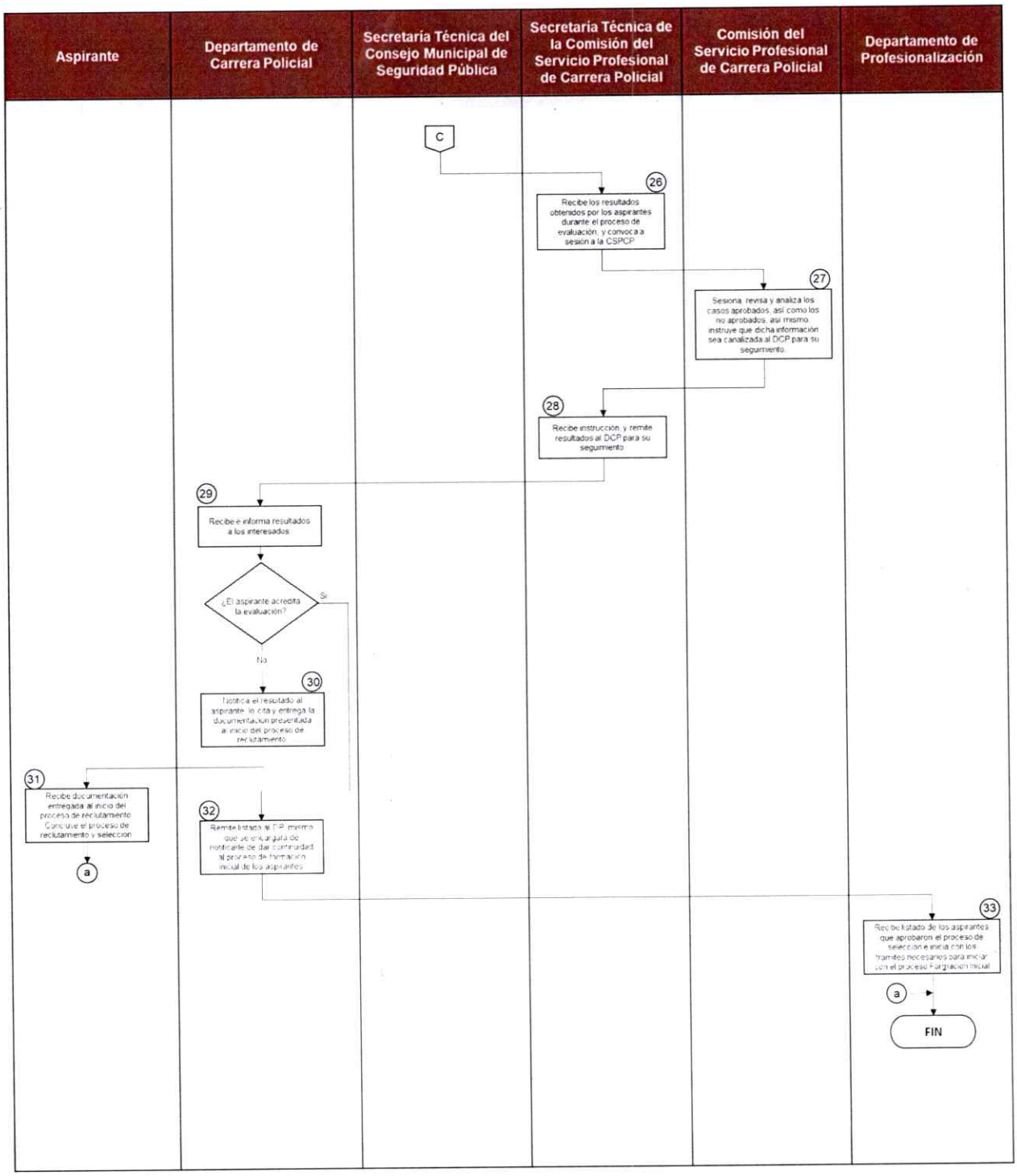
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
25	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe e informa los resultados de los aspirantes evaluados por parte del Centro, a la STCSPCP.
26	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe los resultados obtenidos por los aspirantes durante el proceso de evaluación, y convoca a sesión a la CSPCP a fin de informar dicha determinación.
27	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, revisa y analiza los casos aprobados, así como los no aprobados; así mismo, instruye al STCSPCP que dicha información sea canalizada al DCP para su seguimiento.
28	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción, y remite resultados al DCP para su seguimiento.
29	Departamento de Carrera Policial	Recibe e informa resultados a los interesados. ¿El aspirante acredita la evaluación? **No:** Notifica el resultado al aspirante, lo cita y entrega la documentación presentada al inicio del proceso de reclutamiento. **Si:** Remite listado al DP, mismo que se encargará de notificarle de dar continuidad al proceso de formación inicial de los aspirantes.
30	Departamento de Carrera Policial	Notifica el resultado al aspirante, lo cita y entrega la documentación presentada al inicio del proceso de reclutamiento.
31	Aspirante	Recibe documentación entregada al inicio del proceso de reclutamiento. Concluye el proceso de reclutamiento y selección.
32	Departamento de Carrera Policial	Remite listado al DP, mismo que se encargará de dar continuidad al proceso de formación inicial de los aspirantes.
33	Departamento de Profesionalización	Recibe listado de los aspirantes que aprobaron el proceso de selección e inicia con los trámites necesarios para iniciar con el proceso Formación Inicial.

X. Diagrama de Flujo




Aspirante
Departamento de Carrera Policial
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Profesionalización
A
¿El aspirante cuenta con los requisitos y documentos necesarios?
Si
No
10
Notifica al aspirante el resultado obtenido en el proceso de evaluación, y entrega la documentación recibida como parte del proceso de reclutamiento
11
Recibe información sobre el resultado obtenido en el proceso de selección y la documentación entregada durante el proceso de reclutamiento
a
12
Remite listado de aprobados para que dicha área se encargue de realizar el registro correspondiente en RELINO
13
Recibe listado, y convoca a sesión a la CSPC para darlo a conocer
14
Sesiona, revisa y analiza instrumentos de evaluación e instruye se envíe listado para que el área competente se encargue de gestionar el registro correspondiente
15
Recibe instrucción y envía listado de aspirantes aprobados
16
Recibe listado de aprobados y cita a los aspirantes para informarles acerca de los trámites que deberán cumplir para que puedan presentar evaluaciones ante el Centro
17
Se presenta en la fecha hora y lugar indicado y recibe información sobre los trámites que debe cumplir para que pueda presentar evaluaciones ante el Centro
B


Aspirante
Departamento de Carrera Policial
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Profesionalización
B
18
Entrevista al aspirante solicitando el llenado de los formatos vigentes para la emisión del de la CUIP, así como la entrega de documentación actualizada
19
Requisita los formatos solicitados y entrega la documentación requerida
20
Recibe documentación, e informa la fecha, hora y lugar asignado por C5 para el registro dactilar, toma de fotografías y registro de voz para la conclusión de su registro
¿El aspirante asiste en la fecha, hora y lugar indicado?
Si
No
21
Solicita justificante que cumpla con los lineamientos establecidos por el C5 para poder gestionar su reprogramación
22
Presenta justificante valido conforme a los lineamientos emitidos por el C5, y se presenta en la fecha, hora y lugar indicado, para la conclusión de su registro
b
b
23
Gestiona la programación de evaluaciones ante el Centro, e informa al aspirante la fecha, hora y lugar de aplicación
24
Se presenta a las evaluaciones en la fecha, hora y lugar, quedando en espera de resultados
25
Recibe e informa los resultados de los aspirantes evaluados por parte del Centro
C


Aspirante
Departamento de Carrera Policial
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Profesionalización
C
26
Recibe los resultados obtenidos por los aspirantes durante el proceso de evaluación, y convoca a sesión a la CSPCP
27
Sesiona, revisa y analiza los casos aprobados, así como los no aprobados, así mismo instruye que dicha información sea canalizada al DCP para su seguimiento.
28
Recibe instrucción, y remite resultados al DCP para su seguimiento
29
Recibe e informa resultados a los interesados
¿El aspirante acredita la evaluación?
Si
No
30
Notifica el resultado al aspirante, lo cita y entrega la documentación presentada al inicio del proceso de reclutamiento
31
Recibe documentación entregada al inicio del proceso de reclutamiento Concluye el proceso de reclutamiento y seleccion
a
32
Remite listado al CP, mismo que se encargará de notificarle de dar continuidad al proceso de formación inicial de los aspirantes
33
Recibe listado de los aspirantes que aprobaron el proceso de seleccion e inicia con los tramites necesarios para iniciar con el proceso Formación Inicial
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso	Mide el proceso de reclutamiento y selección de la CGSP	$\left(\frac{\text{Plazas y/o vacantes disponibles}}{\text{Plazas y/o vacantes Ocupadas}}\right)$ X 100	Anual

XII. Formatos e instructivos

COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD PUBLICA
COMISION DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA POLICIAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO

Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a _____ de (1) _____ de 20

CONVOCATORIA 2020
FORMATO DE REGISTRO

FOLIO: (2)

DATOS DEL ASPIRANTE			
(3) FOTOGRAFIA	APELLIDO PATERNO (4)	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
	EDAD (5)	FECHA DE NACIMIENTO (6)	LUGAR DE NACIMIENTO (7)
	ESCOLARIDAD (8)	DOC. QUE LO ACREDITA (9)	ESTADO CIVIL (10)
DOMICILIO: CALLE (11)		ENTRE CALLE	Y CALLE
NO. EXT.	NO. INT. C.P.	COLONIA	DELEGACION O MUNICIPIO
TELEFONO MOVIL (12)		TELEFONO LOCAL (13)	CORREO ELECTRONICO (14)

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA				
NOMBRE (15)	COTEJO ORIGINAL		2 COPIAS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Solicitud de empleo con fotografía.				
Acta de nacimiento (actualizada).				
Identificación Oficial vigente (credencial para votar o pasaporte).				
Clave Unica de Registro de Población (CURP).				
Registro Federal de Contribuyente (RFC).				
Cartilla del S.M.N. con hoja de liberación (hombres).				
Certificado de Estudios.				
Comprobante de Domicilio.				
Síntesis curricular (actualizada) con fotografía.				
Licencia de conducir "Tipo B" vigente.				
Informe de antecedentes no penales vigente.				

Página 1 | 2

COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD PUBLICA
COMISION DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA POLICIAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO

2020. "AÑO DE LAURA MENDEZ DE CUENCA; EMBLEMA DE LA MUJER MEXIQUENSE"

DOCUMENTACIÓN PRESENTADA				
NOMBRE (15)	COTEJO ORIGINAL		2 COPIAS	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Constancia de no inhabilitado del servicio público vigente, emitida por la autoridad correspondiente.				
Constancia de Curso Básico de Formación Inicial.				
Constancia de baja del Sistema denominado Registro de Listado Nominal (RELINO).				
Resultados del examen para comprobar la ausencia de sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras que produzcan efectos similares.				
Certificado Médico.				
Carta de exposición de motivos.				
Dos cartas de recomendación laboral.				
Seis fotografías tamaño infantil, recientes, y a color.				

NOTA: LOS DOCUMENTOS ORIGINALES DESPUES DE SER COTEJADOS, SERÁN ENTREGADOS AL ASPIRANTE Y SOLO EN CASO DE SER ACEPTADO SE LE SOLICITARÁN NUEVAMENTE PARA DAR CONTINUIDAD CON EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN E INGRESO.

ACEPTACIÓN AL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Declaro que toda la información indicada en este formato corresponde estrictamente a la verdad y la documentación que aporto es auténtica; por lo que autorizo a la Comisaría General de Seguridad Pública del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la investigación de la misma para verificar su autenticidad. Declaro también que cumplo con los requerimientos normativos y los requisitos documentales para inscribirme al proceso de Reclutamiento al puesto de **POLICIA MUNICIPAL**; así mismo aceptaré de manera incondicional los resultados que se deriven del mismo.

Por lo antes expuesto, **OTORGO LA MAS AMPLIA AUTORIZACIÓN** al área reclutadora para que **me sean practicados los exámenes y evaluaciones correspondientes**, consciente de que la firma del presente no asegura mi ingreso a la corporación, reservándome acción o derecho de ejercitar, ya sea der manera presente o futura en contra del H. Ayuntamiento Constitucional de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

RESPONSABLE	ASPIRANTE
(16)	(17)
NOMBRE Y FIRMA DE LA TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE CARRERA POLICIAL	NOMBRE Y FIRMA

Instructivo
Formato de Registro

Información requerida	Instrucción
(1)	Fecha de inscripción. Se coloca la fecha de registro del aspirante, previo cotejo de los requisitos y documentos presentados y recibidos por el DCP previa validación.
(2)	Folio. El folio de registro será proporcionado por el DCP.
Apartado. Datos del Aspirante:	
(3)	Fotografía. Se coloca fotografía reciente del aspirante para su fácil identificación. Las especificaciones se describen en la Convocatoria de Nuevo Ingreso correspondiente.
(4)	Nombre completo del solicitante .Se coloca apellido paterno, apellido materno y nombre (s) del aspirante.
(5)	Edad. Se coloca edad del aspirante al momento de realizar su registro.
(6)	Fecha de nacimiento. Se coloca fecha de nacimiento del aspirante, por día, mes y año.
(7)	Lugar de nacimiento. Se coloca el lugar de nacimiento, mismo que se localiza en el acta de nacimiento. Por lo que se deberá especificar en qué Delegación y/o Municipio nació el aspirante.
(8)	Escolaridad. Se coloca el último grado escolar que curso y acreditó el aspirante en su enseñanza obligatoria y formal.
(9)	Documento que lo acredita. Se coloca si el aspirante cuenta con Constancia, Certificado, Título o Cédula del último grado de estudios concluido y acreditado.
(10)	Estado civil. Se coloca si el aspirante es soltero/a, casado/a, vive en unión libre, divorciado/a y/o viudo/a.
(11)	Domicilio. Se coloca el domicilio completo del aspirante, especificando calle, entre calle, y calle, número interior o exterior, código postal, colonia, y delegación o municipio.
(12)	Teléfono móvil. Colocar el teléfono particular del aspirante.
(13)	Teléfono local. De preferencia se deberá colocar el número de teléfono de su vivienda.

Información requerida	Instrucción
(14)	Correo electrónico. Se deberá colocar la dirección de correo electrónico.
Apartado. Documentación Presentada	
(15)	En la columna "cotejo original", se deberá colocar una "X" en el apartado "si/no", según sea el caso, a los aspirantes que presentaron el documento que se especifica en la columna "nombre"; así mismo en la columna "2 copias", se deberá marcar con una "X" si el aspirante presentó las dos copias por cada documento en original solicitado, de no ser así, deberá colocar en el apartado "observaciones" la cantidad de copias que presentó y por qué, así como el acuerdo en el que se llegó.
Apartado. Aceptación al proceso de reclutamiento y selección	
Es aspirante deberá leer detenidamente el párrafo descrito en el formato, con el objetivo de que bajo protesta de decir verdad declare que la información recopilada por parte del DCP corresponde estrictamente a la verdad y que la documentación que presenta es auténtica; así mismo, que otorga la más amplia autorización al área reclutadora para que le sean practicados los exámenes y evaluaciones correspondientes.	
(16)	Nombre y firma del responsable. Se coloca el apellido paterno, apellido materno y nombre (s), así como trazo grafico del responsable en recopilar la documentación solicitada durante el proceso de reclutamiento y selección.
(17)	Nombre y firma del aspirante. Se coloca el apellido paterno, apellido materno y nombre (s), así como trazo grafico del aspirante que entrega la documentación solicitada durante el proceso de reclutamiento y selección.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Evaluación de Desempeño a Policías en Activo Integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Mejorar el apego cualitativo y cuantitativo a los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, así como, a la disciplina que rige la actuación policial de los Policías en activo integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de la identificación de áreas de oportunidad para lograr su crecimiento y desarrollo profesional.

II. Alcance

Aplica a la Comisaría General de Seguridad Pública y a los titulares de sus áreas sustantivas adscritas como la Subdirección de Estado Mayor, el Departamento de Carrera Policial, el Departamento de Profesionalización de la Subdirección de Administración Policial; la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública; los Superiores Jerárquicos de cada Policía en activo evaluado, los Policías evaluados; y los Órganos revisores del proceso como la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial y la Comisión de Honor y Justicia.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 inciso B fracciones III, VII, VIII, IX, XI, y XII; Título Cuarto, Capítulo VI, artículos 65, 66, 67, 68, 69, 70 y 71; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 72, 73, y 74; Capítulo Segundo, artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 inciso B, 96, y 97. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI, 22 fracciones II, III y VII, y 26; Título Tercero, Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI, VII y IX; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículos 109, 110, 111, 112, 113, 114 y 115; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 147; y Capítulo Tercero, artículos 150, 151, y 152 apartado B. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 405 fracciones I, II, IV y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo III, Sección III, artículos 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Carrera Policial, es el área administrativa responsable de evaluar el desempeño de los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública en conjunto con la Subdirección de Estado Mayor, ya que este requisito se encuentra establecido en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Ley de Seguridad del Estado de México para que continúen en el servicio activo.

El Departamento de Carrera Policial, deberá:

- Elaborar y entregar programa de trabajo para la aplicación de evaluaciones de desempeño.
- Dar inicio con el programa de trabajo, y solicitar a los integrantes de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a través del Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, los datos generales de los integrantes a evaluar en el apartado "Respeto a los Principios", así como, la información correspondiente en los apartados de "Disciplina Administrativa" y "Disciplina Operativa" de los instrumentos de evaluación del desempeño de los integrantes que serán evaluados, tomando como referencia la fecha en que se haya realizado la última evaluación del desempeño.
- Recibir e integrar los datos generales de los integrantes a evaluar en el apartado "Respeto a los Principios", así como la información correspondiente en los apartados de "Disciplina Administrativa" y "Disciplina Operativa" de los instrumentos de evaluación del desempeño, tomando como referencia la fecha en que se haya realizado la última evaluación del desempeño; y remitir información a la Subdirección de Estado Mayor, a fin de ser incorporada en la Plataforma Digital de Evaluación de Desempeño.
- Recibir usuarios y contraseñas de la Plataforma Digital de Evaluación del Desempeño, y entregar a los Superiores Jerárquicos de cada Policía en activo que será evaluado, dando las indicaciones pertinentes para que el proceso se lleve a cabo conforme a los lineamientos correspondiente.
- Verificar que los Superiores Jerárquicos hayan realizado el total de evaluaciones por cada Policía asignado a su servicio, así como notificar a los Superiores Jerárquicos que se encuentran pendientes por concluir la evaluación de su personal, marcando tiempo límite para hacerlo.
- Imprimir los instrumentos de evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad" del personal evaluado; y remitir los instrumentos impresos a los Superiores Jerárquicos a fin de que validen la información que contiene dichos instrumentos.
- Recibir notificación, valorar, y en su caso corregir instrumentos; así como, imprimir y remitir nuevamente los instrumentos de evaluación correspondientes al Superior Jerárquico.
- Recibir instrumentos de evaluación, integrar expedientes e informar a la Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que se ha concluido con el proceso de evaluación del desempeño.

El Departamento de Profesionalización, deberá:

- Considerar a los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria para incluirlos en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.

La Subdirección de Estado Mayor, deberá:

- Diseñar, desarrollar y alimentar la Plataforma Digital para la aplicación de las evaluaciones de desempeño; así como, generar y entregar usuarios y contraseñas para su acceso.

Los Superiores Jerárquicos, deberán:

- Recibir usuarios y contraseñas para ingresar a la Plataforma Digital y dar inicio al llenado del instrumento de evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad"; posteriormente notifica al Departamento de Carrera Policial que ha concluido con la evaluación correspondiente de su personal.
- Recibir notificación, realizar evaluaciones faltantes y/o subsanar observaciones; para posteriormente notificar al Departamento de Carrera Policial que ha concluido con el proceso de evaluación correspondiente.
- Recibir, validar, firmar y remitir al Departamento de Carrera Policial los instrumentos de evaluación, o de ser el caso, notifica al Departamento de Carrera Policial para que realice las modificaciones y/o correcciones correspondientes.

La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

- Recibir los anexos 8 y 9, e informar al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública el nivel de cumplimiento respecto a la meta programada.
- Registra la vigencia de la evaluación aplicada para el trámite y/o actualización del Certificado Único Policial.
- Solicitar a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, que los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.

La Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Instruir al Departamento de Carrera Policial la elaboración y entrega del programa de trabajo correspondiente a la aplicación de la evaluación del desempeño para policías integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, así mismo, lo revisa, aprueba y autoriza.
- Concentrar y remitir información al Departamento de Carrera Policial para su revisión y de ser el caso integración a la base de datos correspondiente.
- Convocar a sesión a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para comunicar que se ha concluido con el proceso de evaluación de desempeño, y remite los instrumentos y/o formatos que acreditan su cumplimiento.
- Preparar Informe para la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública comunicando los resultados de las evaluaciones aplicadas a través de los anexos 8 y 9.
- Resguardar los expedientes generados del proceso.
- Informar al Departamento de Profesionalización el nombre de los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria, para que sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.

La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Sesionar para detonar el proceso de evaluación del desempeño.

- Sesionar, revisar y validar los instrumentos de evaluación del desempeño remitidos y verificar que el proceso se haya realizado con imparcialidad, objetividad y apego a la legalidad.

- Notificar a los Policías sobre el resultado obtenido; y turnar los casos que tengan alguna inconsistencia y/o irregularidad a la Comisión del Honor y Justicia; así como, aquellos no aprobatorios.
- Recibir informe con el estatus de los procedimientos iniciados y el resultado de los casos que mostraban inconsistencia y/o irregularidad, así como, los instrumentos de evaluación para su resguardo, remitiéndolos a la Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

La Comisión de Honor y Justicia, deberá:

- Notificar a los integrantes los resultados de las evaluaciones no aprobatorias.
- Dar seguimiento a los resultados aprobatorios que tienen inconsistencias y/o irregularidades.
- Instaurar e informar a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, sobre los procedimientos administrativos correspondientes en los casos en que los elementos no hayan aprobado la evaluación del desempeño y el resultado de la investigación de aquellos casos que mostraban inconsistencias y/o irregularidades.
- Remitir los instrumentos de evaluación del desempeño para su resguardo.

Los Policías, deberán:

- Recibir los resultados obtenidos como parte del proceso de Evaluación del Desempeño.

V. Definiciones

- **CUIP:** Clave Única de Identificación Permanente.
- **CUP:** Certificado Único Policial.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CSPCP:** Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CHYJ:** Comisión del Honor y Justicia.
- **Desempeño:** A la actuación que los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública demuestran en el cumplimiento de sus obligaciones en el marco de su función, en la que confluyen el apego y respeto a los principios constitucionales.
- **DGAT:** Dirección General de Apoyo Técnico.
- **DP:** Departamento de Carrera Policial.
- **Instrumentos de evaluación:** Aplicativo informático que contiene la evaluación del desempeño, conformado por los apartados de "Principios Constitucionales", "Disciplina Administrativa", "Disciplina Operativa", "Productividad" y "Cadena de Resultados".
- **Instituciones de Seguridad Pública:** Instituciones Policiales, encargadas de la Seguridad Pública a nivel federal, local y municipal.
- **Policía:** Al policía preventivo, adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **RNPSP:** Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.
- **SJ:** Superiores Jerárquicos de cada Policía en activo evaluado.
- **STCSPCP:** Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **SAP:** Subdirección de Administración Policial.

- **SEM:** Subdirección de Estado Mayor.
- **SESNSP:** Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **STCMSP:** Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

VI. Insumos

- Acta de sesión de la CSPCP, donde se aprueba y se autoriza la aplicación de la evaluación de desempeño a los Policías en activo integrantes de la CGSP.
- Programación en el Presupuesto Basado en Resultados Municipales Formatos (PbRM- 01ª, PbRM- 01b, PbRM- 01c, PbRM-02ª, PbRM-01e, y PbRM-01d).

VII. Resultados

- Policías en activo de la CGSP, evaluados en materia de desempeño.

VIII. Políticas

- En el proceso de evaluación del desempeño del personal en activo, por parte de la CGSP, participarán los superiores jerárquicos de cada servidor público evaluado, así como órganos revisores del proceso la CSPCP y la CHYJ, de acuerdo al procedimiento establecido en el Manual para la Evaluación del Desempeño de los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública emitido por el SESNSP.
- Los superiores jerárquicos que evalúen al personal en activo deberán contar con un grado superior, no mayor a dos niveles de la jerarquización terciaria de la corporación, respecto del elemento a evaluar, con el propósito de que el proceso no pierda objetividad y veracidad.
- En el proceso de evaluación del desempeño académico de los aspirantes a formar parte de la CGSP, estará a cargo del Instituto o Academia donde sea impartida su formación inicial y su vigencia será de un año, contado a partir de la fecha del resultado.
- Para llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño, es necesario que se realicen previamente las siguientes acciones:

  1. Instaurar la Comisión del Servicio de Carrera o su equivalente.
  2. Instaurar la Comisión de Honor y Justicia o su equivalente.
  3. Identificar a los superiores jerárquicos que evaluarán a los elementos.
  4. Gestionar para todos los elementos en activo, la CUIP.

- El DCP de la SAP, verificará que los superiores jerárquicos, que hayan sido designados para evaluar el desempeño del personal a su cargo, tengan una antigüedad mínima de 3 meses en el puesto, a fin de que cuenten con elementos objetivos para tal efecto.
- En el caso de que el Policía no haya realizado evaluación del desempeño en años anteriores, se considerarán 3 años previos de servicio para el llenado de los apartados mencionados.
- En caso de que el DCP no cuente con la totalidad de información requerida, se podrá apoyar en otras áreas de la CGSP.
- La vigencia de la evaluación del desempeño será de tres años, contados a partir de la fecha del resultado.
- Los Policías en activo integrantes de CGSP, deberán someterse a la evaluación del desempeño en el momento y con la periodicidad que determine la CSPCP, con estricto apego a la normativa aplicable, con la finalidad de mantener actualizado el CUP.

- Los instrumentos de evaluación del desempeño forman parte de un sistema de puntos integral que permite sustentar que la evaluación del desempeño se realice por un sistema de medición estandarizado basado en:

  - 25 indicadores para el instrumento que mide el "Respeto a los principios constitucionales", cada uno con un valor máximo de "4 puntos".
  - Indicadores asociados a las funciones que realiza cada perfil en el instrumento que mide la "Productividad", donde cada uno de ellos tiene un valor máximo de "3 puntos".

- El resultado del proceso de evaluación del desempeño de los Policías en activo integrantes de la CGSP, será aprobatorio o no aprobatorio.
- El Policía en activo integrante de la CGSP, deberá obtener calificación mínima de 7 (siete) en el instrumento de "Respeto a los principios", así como, en el de "Productividad", para obtener un resultado aprobatorio en la evaluación del desempeño.
- En caso de que el integrante de la CGSP, obtenga calificación inferior a 7 (siete) en alguno de los dos instrumentos de evaluación, el resultado final será no aprobatorio, aun cuando el promedio de ambos refleje la calificación mínima señalada en el presente artículo.
- El Policía integrante de la CGSP, que obtenga calificación mínima aprobatoria en la evaluación del desempeño en el rango "satisfactorio" deberá ser considerado en los programas de capacitación a cargo del DP de la SAP, para fortalecer las áreas de oportunidad detectadas.
- En el caso de que algún Policía integrante de la CGSP obtenga calificación no aprobatoria en la evaluación del desempeño deberá informarse de inmediato tal situación al RNPSP para actualizar la vigencia del CUP.
- Los resultados de los procesos de evaluación y los expedientes que se formen con los mismos serán confidenciales, salvo en aquellos casos en que deban presentarse en procedimientos administrativos o judiciales y se mantendrán en reserva en los términos de las disposiciones aplicables.
- Los expedientes de los Policías en activo evaluados deberán integrarse de forma homologada y se resguardarán preferentemente en el archivo confidencial de la CGSP, por un término mínimo de 3 años.
- La CSPCP, entregará los resultados de las evaluaciones a la STCMSP para que se realice la carga de la información en el RNPSP.
- La STCMSP, será la responsable de realizar la carga de resultados de las evaluaciones en el RNPSP.
- La CSPCP, a través de las instancias competentes, realizarán el análisis de resultados para fines de promoción, estímulos, recompensas y reconocimientos, régimen disciplinario, permanencia y profesionalización, con el propósito de implementar las medidas para que el elemento logre el cumplimiento de sus funciones con eficacia, así como, el respeto de los principios constitucionales que rigen su actuación.
- En el ejercicio de los recursos federales programados para la evaluación del desempeño, los Estados y Municipios deberán sujetarse a la normativa aplicable.
- Corresponde al SESNSP, a través de la DGAT, verificar el cumplimiento de la Evaluación del Desempeño, sólo en cuanto a la aplicación de procedimientos homologados para la instrumentación de las evaluaciones de desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública, así como, de la evaluación de desempeño académico de los aspirantes.
- La CGSP, a través de la STCMSP, reportará trimestralmente a la DGAT del SESNSP, los avances alcanzados en relación con la meta programada, en materia de evaluaciones del desempeño.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	A través del Acta de Sesión correspondiente, instruye se haga lo conducente para iniciar con la aplicación de la Evaluación de Desempeño a Policías en activo integrantes de la CGSP.
2	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción, y solicita al DCP la elaboración y entrega del programa de trabajo correspondiente para la aplicación de Evaluaciones de Desempeño para Policías en activo integrantes de la CGSP.
3	Departamento de Carrera Policial	Elabora y entrega a la STCSPCP programa de trabajo para la aplicación de evaluaciones de desempeño.
4	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe y revisa el programa de trabajo solicitado al DCP. ¿El programa de trabajo cumple con lo establecido por el Manual para la Evaluación del Desempeño de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública? **No:** Solicita al DCP las adecuaciones necesarias. **Si:** Aprueba y autoriza dar inicio al cronograma de actividades establecido en el programa de trabajo.
5	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Solicita al DCP las adecuaciones necesarias.
6	Departamento de Carrera Policial	Recibe instrucción, realiza las modificaciones solicitadas por parte de la STCSPCP y remite nuevamente el programa de trabajo para su revisión. (Actividad 4)
7	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Aprueba y autoriza el programa de trabajo presentado por el DCP, e instruye dar inicio al cronograma de actividades establecido en él para la aplicación de la evaluación correspondiente.

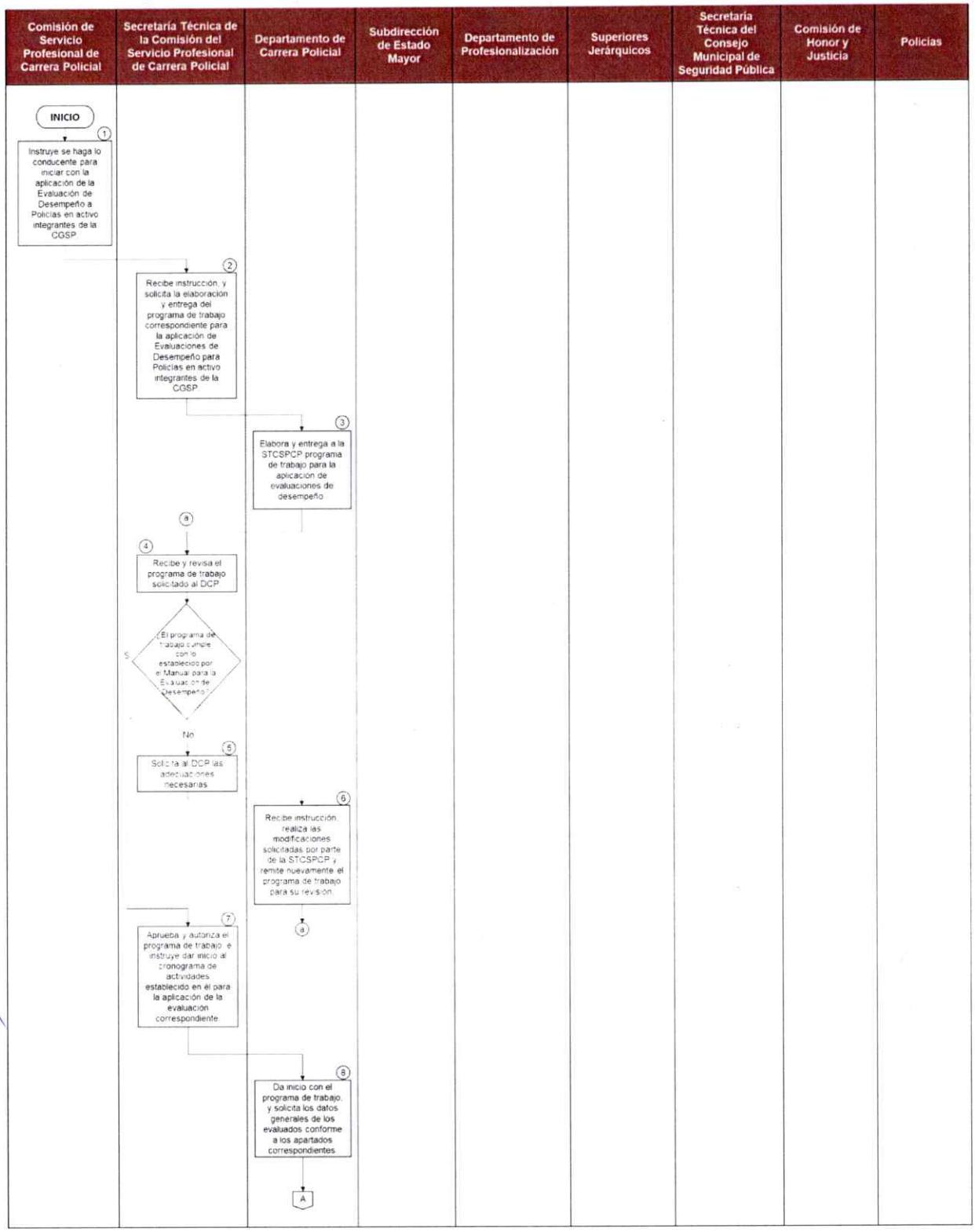
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Departamento de Carrera Policial	Da inicio con el programa de trabajo, y solicita a los integrantes de la CSPCP a través del STCSPCP los datos generales de los integrantes a evaluar en el apartado "Respeto a los Principios", así como la información correspondiente en los apartados de "Disciplina Administrativa" y "Disciplina Operativa" de los instrumentos de evaluación del desempeño de los integrantes que serán evaluados, tomando como referencia la fecha en que se haya realizado la última evaluación del desempeño.
9	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe solicitud, concentra y remite información solicitada al DCP para su revisión y de ser el caso su integración a la base de datos correspondiente.
10	Departamento de Carrera Policial	Recibe información solicitada e integra los datos generales de los integrantes a evaluar en el apartado "Respeto a los Principios", así como la información correspondiente en los apartados de "Disciplina Administrativa" y "Disciplina Operativa" de los instrumentos de evaluación del desempeño, tomando como referencia la fecha en que se haya realizado la última evaluación del desempeño; y remite información a la SEM, a fin de ser incorporada en la Plataforma Digital de Evaluación de Desempeño.
11	Subdirección de Estado Mayor	Recibe información y carga base de datos correspondiente a la Plataforma Digital en los apartados de "Disciplina Administrativa" y "Disciplina Operativa" de los instrumentos de evaluación del desempeño; posteriormente genera y entrega usuarios y contraseñas al DCP para que sean entregadas a los SJ para que lleven a cabo la evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad" de los instrumentos de evaluación.
12	Departamento de Carrera Policial	Recibe usuarios y contraseñas de la Plataforma Digital de Evaluación del Desempeño, y entrega a los SJ de cada Policía en activo que será evaluado, dando las indicaciones pertinentes para que el proceso se lleve a cabo conforme a los lineamientos correspondiente.
13	Superiores Jerárquicos	Reciben usuarios y contraseñas; ingresan a la Plataforma Digital y dan inicio al llenado del instrumento de evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad"; posteriormente notifica al DCP que ha concluido con la evaluación correspondiente de su personal.

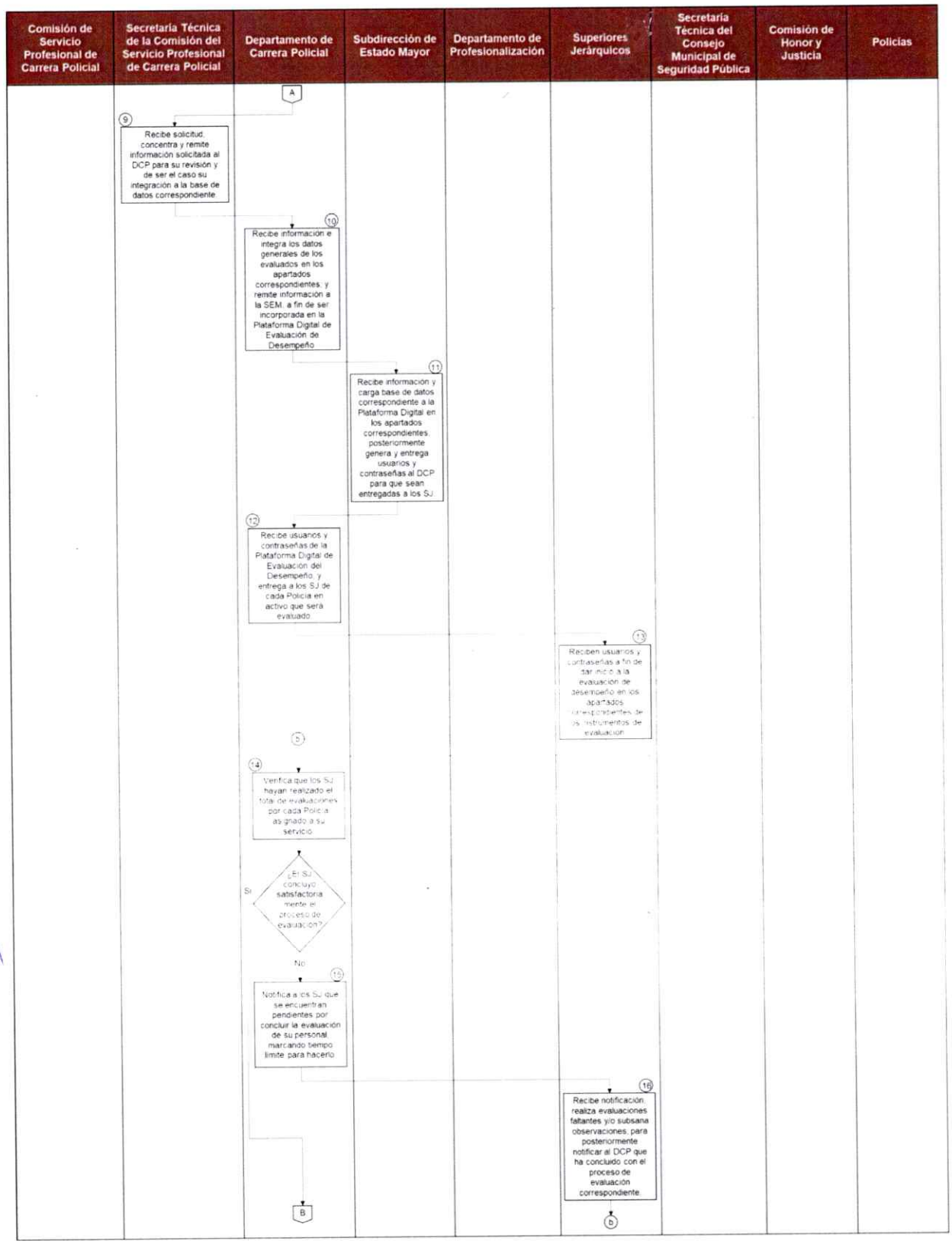
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
14	Departamento de Carrera Policial	Verifica que los SJ hayan realizado el total de evaluaciones por cada Policía asignado a su servicio. ¿El SJ concluyó satisfactoriamente el proceso de evaluación? **No:** Notifica aquellos que se encuentren pendientes por concluir, marcando tiempo límite para hacerlo. **Si:** Imprime los instrumentos de evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad" del personal evaluado para la integración del expediente correspondiente.
15	Departamento de Carrera Policial	Notifica a los SJ que se encuentran pendientes por concluir la evaluación de su personal, marcando tiempo límite para hacerlo.
16	Superiores Jerárquicos	Recibe notificación, realiza evaluaciones faltantes y/o subsana observaciones; para posteriormente notificar al DCP que ha concluido con el proceso de evaluación correspondiente. (Actividad 14)
17	Departamento de Carrera Policial	Imprime los instrumentos de evaluación del desempeño en los apartados "Respeto a los Principios" y "Productividad" del personal evaluado para la integración del expediente correspondiente; y remite los instrumentos impresos a los SJ a fin de que validen la información que contiene dichos instrumentos.
18	Superiores Jerárquicos	Recibe, valida, firma y remite al DCP los instrumentos de evaluación. ¿Los instrumentos se encuentran debidamente requisitados? **No:** Notifica al DCP para que se realicen las modificaciones y/o correcciones correspondientes. **Si:** Firma, rubrica los instrumentos, y remite al DCP para la integración del expediente correspondiente.
19	Superiores Jerárquicos	Notifica al DCP para que se realicen las modificaciones y/o correcciones correspondientes.

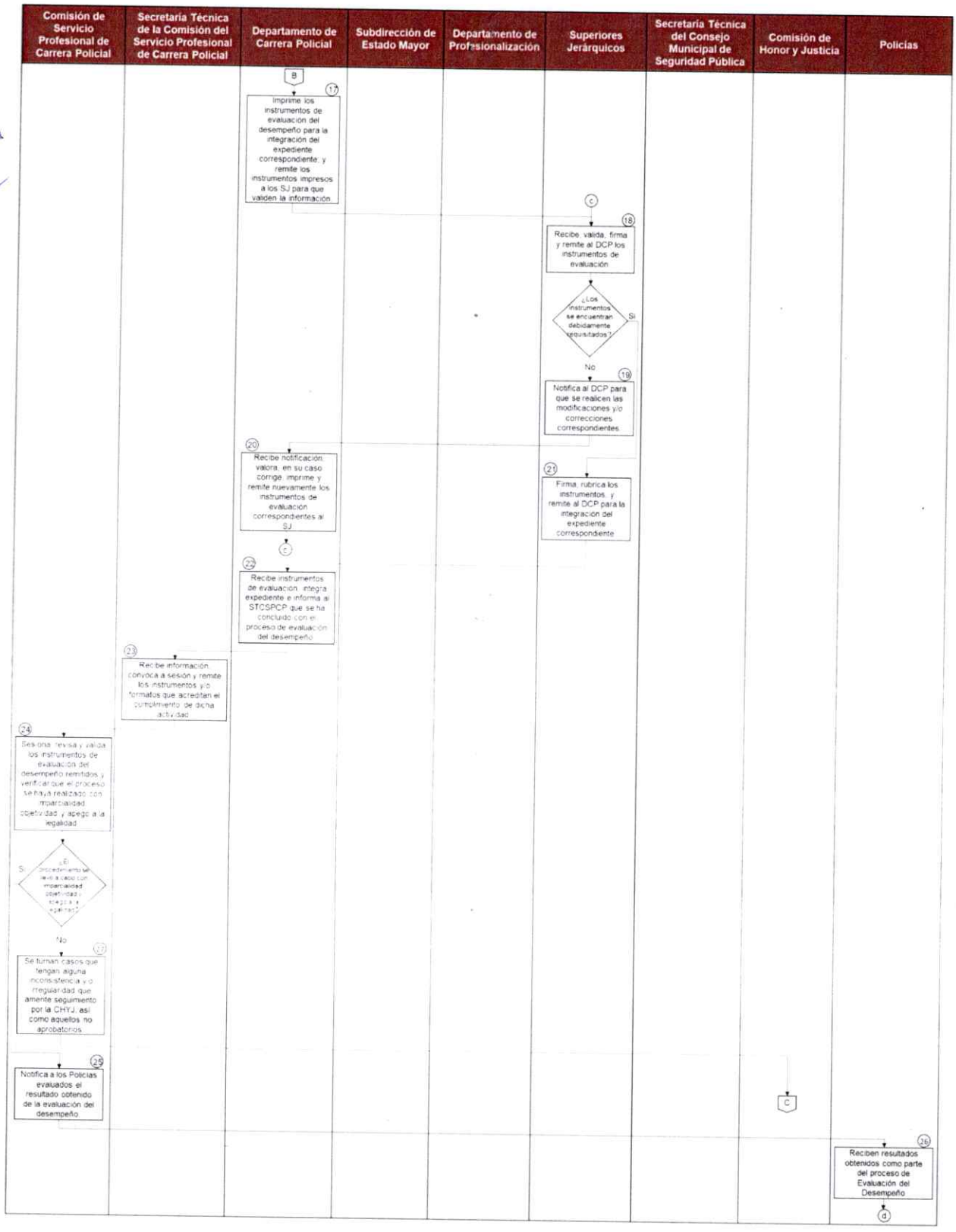
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
20	Departamento de Carrera Policial	Recibe notificación, valora, en su caso corrige, imprime y remite nuevamente los instrumentos de evaluación correspondientes al SJ. (Actividad 18)
21	Superiores Jerárquicos	Firma, rubrica los instrumentos, y remite al DCP para la integración del expediente correspondiente.
22	Departamento de Carrera Policial	Recibe instrumentos de evaluación, integra expediente e informa al STCSPCP que se ha concluido con el proceso de evaluación del desempeño.
23	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe información, convoca a sesión a la CSPCP para comunicar que se ha concluido con el proceso de evaluación del desempeño y remite los instrumentos y/o formatos que acreditan su cumplimiento.
24	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, revisa y valida los instrumentos de evaluación del desempeño remitidos y verifica que el proceso se haya realizado con imparcialidad, objetividad y apego a la legalidad. ¿El procedimiento se llevó a cabo con imparcialidad, objetividad y apego a la legalidad? **Si:** Notifica a los elementos el resultado de la evaluación del desempeño cuando sea aprobatoria y no se encuentren inconsistencias. **No:** Se turnan casos que tengan alguna inconsistencia y/o irregularidad que amerite seguimiento por la CHYJ; así como, aquellos no aprobatorios.
25	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Notifica a los Policías en activo evaluados, el resultado obtenido de la evaluación del desempeño.
26	Policías	Reciben resultados obtenidos como parte del proceso de Evaluación del Desempeño.
27	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Se turnan casos que tengan alguna inconsistencia y/o irregularidad que amerite seguimiento por la CHYJ; así como, aquellos no aprobatorios.

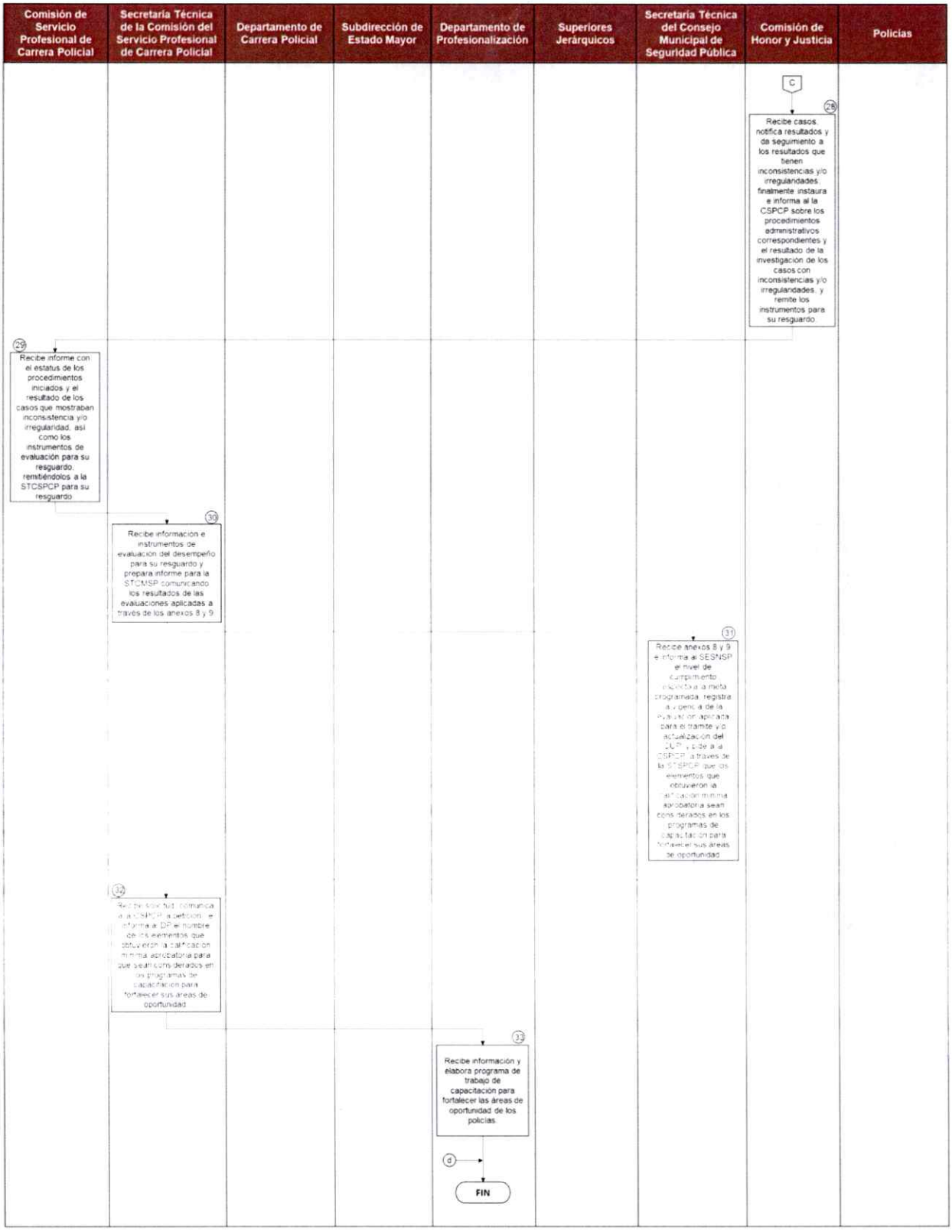
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
28	Comisión de Honor y Justicia	Recibe casos, notifica a los integrantes los resultados de las evaluaciones no aprobatorias y da seguimiento a los resultados aprobatorios que tienen inconsistencias y/o irregularidades; finalmente instaura e informa a la CSPCP sobre los procedimientos administrativos correspondientes en los casos en que los elementos no hayan aprobado la evaluación del desempeño y el resultado de la investigación de aquellos casos que mostraban inconsistencias y/o irregularidades y le remite los instrumentos de evaluación del desempeño para su resguardo.
29	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe informe con el estatus de los procedimientos iniciados y el resultado de los casos que mostraban inconsistencia y/o irregularidad, así como los instrumentos de evaluación para su resguardo, remitiéndolos a la STCSPCP.
30	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe información e instrumentos de evaluación del desempeño para su resguardo y prepara informe para la STCMSP comunicando los resultados de las evaluaciones aplicadas a través de los **anexos 8 y 9.**
31	Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.	Recibe anexos 8 y 9 e informa al SESNSP el nivel de cumplimiento respecto a la meta programada; registra la vigencia de la evaluación aplicada para el trámite y/o actualización del CUP; y pide a la CSPCP, a través de la STCSPCP que los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.
32	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe solicitud, comunica la CSPCP la petición e informa al DP el nombre de los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria para que sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.
33	Departamento de Profesionalización	Recibe información y elabora programa de trabajo de capacitación para fortalecer las áreas de oportunidad de los policías.

X. Diagrama de Flujo




Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Subdirección de Estado Mayor
Departamento de Profesionalización
Superiores Jerárquicos
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Comisión de Honor y Justicia
Policías
A
9
Recibe solicitud, concentra y remite información solicitada al DCP para su revisión y de ser el caso su integración a la base de datos correspondiente.
10
Recibe información e integra los datos generales de los evaluados en los apartados correspondientes, y remite información a la SEM, a fin de ser incorporada en la Plataforma Digital de Evaluación de Desempeño.
11
Recibe información y carga base de datos correspondiente a la Plataforma Digital en los apartados correspondientes, posteriormente genera y entrega usuarios y contraseñas al DCP para que sean entregadas a los SJ.
12
Recibe usuarios y contraseñas de la Plataforma Digital de Evaluación del Desempeño, y entrega a los SJ de cada Policía en activo que será evaluado.
13
Reciben usuarios y contraseñas a fin de dar inicio a la evaluación de desempeño en los apartados correspondientes de los instrumentos de evaluación.
5
14
Verifica que los SJ hayan realizado el total de evaluaciones por cada Policía asignado a su servicio.
¿El SJ concluyó satisfactoriamente el proceso de evaluación?
Si
No
15
Notifica a los SJ que se encuentran pendientes por concluir la evaluación de su personal, marcando tiempo límite para hacerlo.
16
Recibe notificación, realiza evaluaciones faltantes y/o subsana observaciones, para posteriormente notificar al DCP que ha concluido con el proceso de evaluación correspondiente.
B
6


Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Subdirección de Estado Mayor
Departamento de Profesionalización
Superiores Jerárquicos
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Comisión de Honor y Justicia
Policías
B
17
Imprime los instrumentos de evaluación del desempeño para la integración del expediente correspondiente, y remite los instrumentos impresos a los SJ para que validen la información
C
18
Recibe, valida, firma y remite al DCP los instrumentos de evaluación
¿Los instrumentos se encuentran debidamente requisitados?
Si
No
19
Notifica al DCP para que se realicen las modificaciones y/o correcciones correspondientes
20
Recibe notificación, valora, en su caso corrige, imprime y remite nuevamente los instrumentos de evaluación correspondientes al SJ
21
Firma, rubrica los instrumentos, y remite al DCP para la integración del expediente correspondiente
C
22
Recibe instrumentos de evaluación, integra expediente e informa al STCSPCP que se ha concluido con el proceso de evaluación del desempeño
23
Recibe información, convoca a sesión y remite los instrumentos y/o formatos que acreditan el cumplimiento de dicha actividad
24
Revisa y valida los instrumentos de evaluación del desempeño remitidos y verificar que el proceso se haya realizado con imparcialidad objetividad y apego a la legalidad
¿El procedimiento se llevó a cabo con imparcialidad objetividad y apego a la legalidad?
Si
No
27
Se turnan casos que tengan alguna inconsistencia y/o irregularidad que amerite seguimiento por la CHYJ, así como aquellos no aprobatorios
25
Notifica a los Policías evaluados el resultado obtenido de la evaluación del desempeño
C
26
Reciben resultados obtenidos como parte del proceso de Evaluación del Desempeño
d

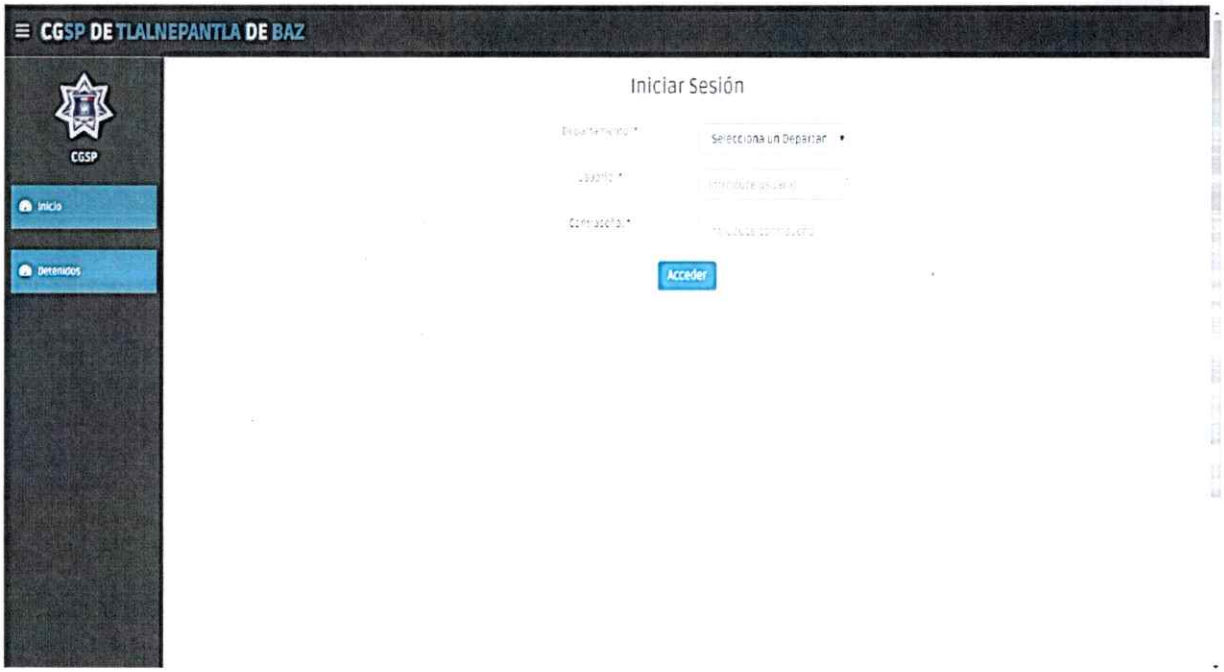

Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Subdirección de Estado Mayor
Departamento de Profesionalización
Superiores Jerárquicos
Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública
Comisión de Honor y Justicia
Policías
C
28
Recibe casos, notifica resultados y da seguimiento a los resultados que tienen inconsistencias y/o irregularidades, finalmente instaura e informa al la CSPCP sobre los procedimientos administrativos correspondientes y el resultado de la investigación de los casos con inconsistencias y/o irregularidades, y remite los instrumentos para su resguardo.
29
Recibe informe con el estatus de los procedimientos iniciados y el resultado de los casos que mostraban inconsistencia y/o irregularidad, así como los instrumentos de evaluación para su resguardo, remitiéndolos a la STCSPCP para su resguardo.
30
Recibe información e instrumentos de evaluación del desempeño para su resguardo y prepara informe para la STCMSP comunicando los resultados de las evaluaciones aplicadas a través de los anexos 8 y 9.
31
Recibe anexos 8 y 9 e informa al SESNSP el nivel de cumplimiento respecto a la meta programada, registra la vigencia de la evaluación aplicada para el trámite y/o actualización del CUP, y cede a la CSPCP, a través de la STCSPCP, que los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.
34
Recibe solicitud, comunica a la CSPCP la petición, e informa al DP el nombre de los elementos que obtuvieron la calificación mínima aprobatoria para que sean considerados en los programas de capacitación para fortalecer sus áreas de oportunidad.
33
Recibe información y elabora programa de trabajo de capacitación para fortalecer las áreas de oportunidad de los policías.
d
FIN

XI. Medición

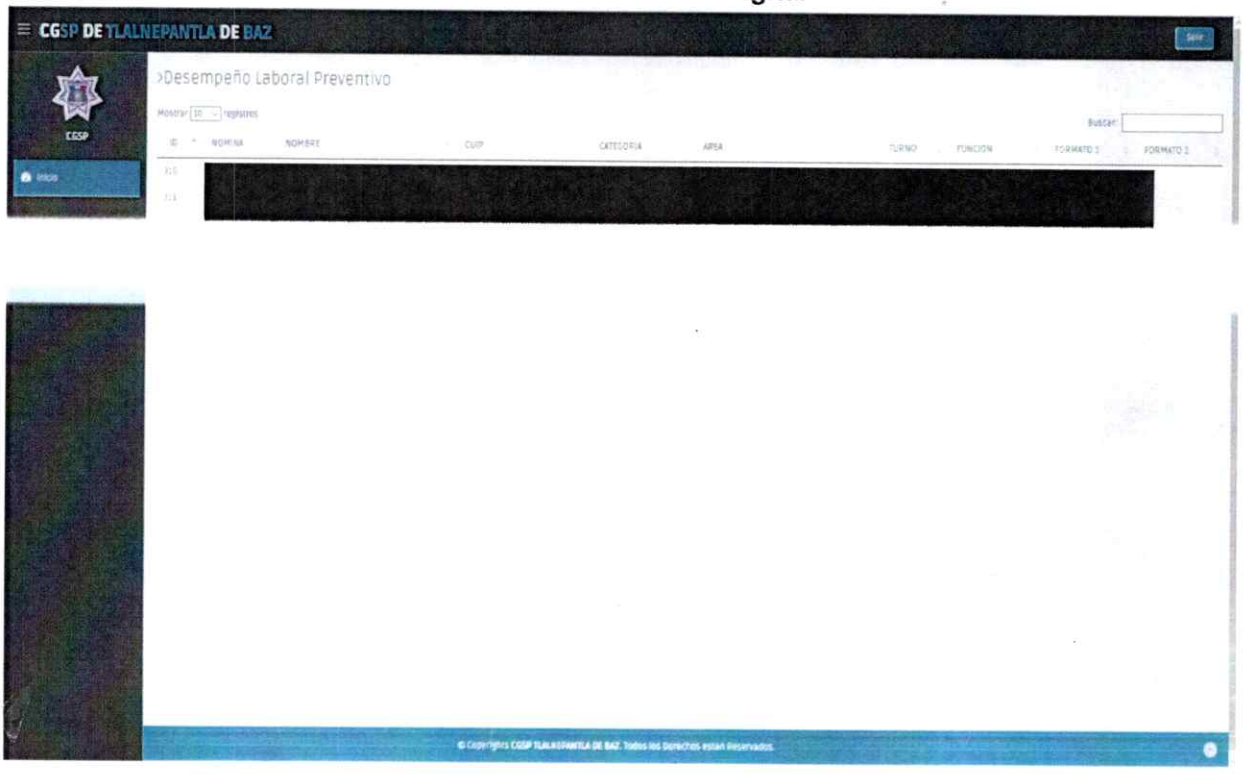
Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Evaluación del Desempeño	Mide el nivel de cumplimiento de evaluaciones de desempeño aplicadas	$\frac{\text{Evaluaciones de Desempeño realizadas}}{\text{Evaluaciones de Desempeño programadas}} \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e instructivos

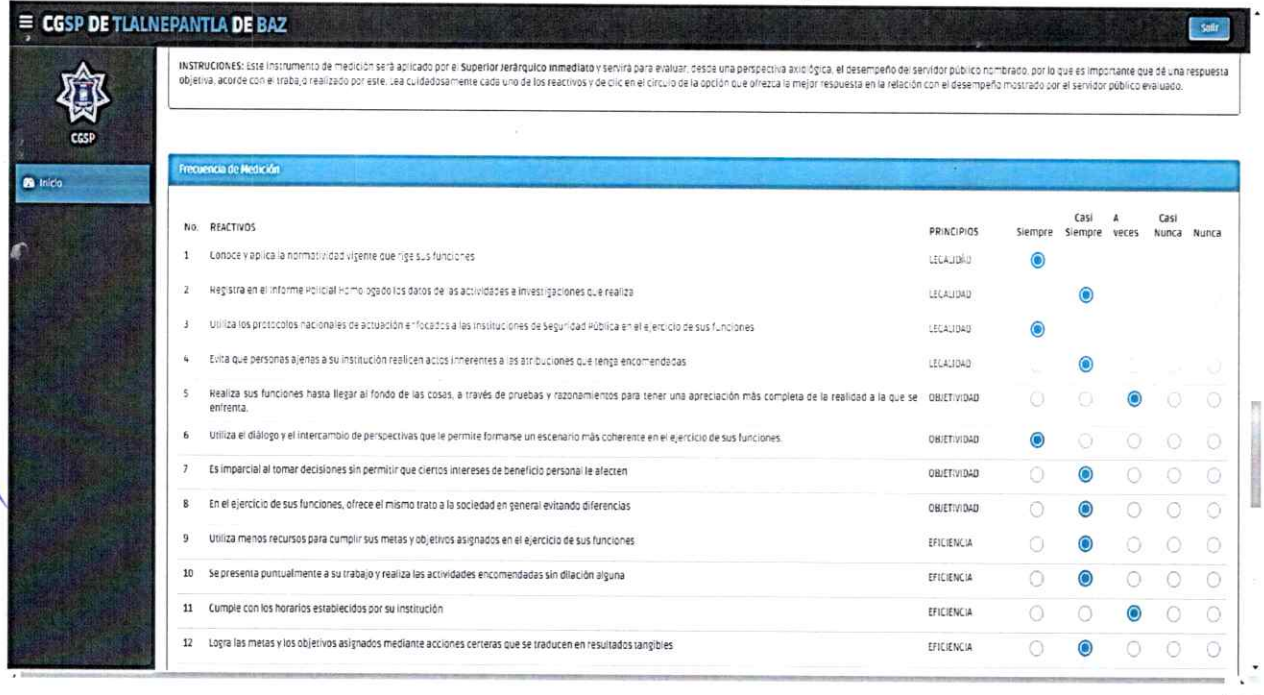
Pantalla 01
Acceso a Plataforma Digital



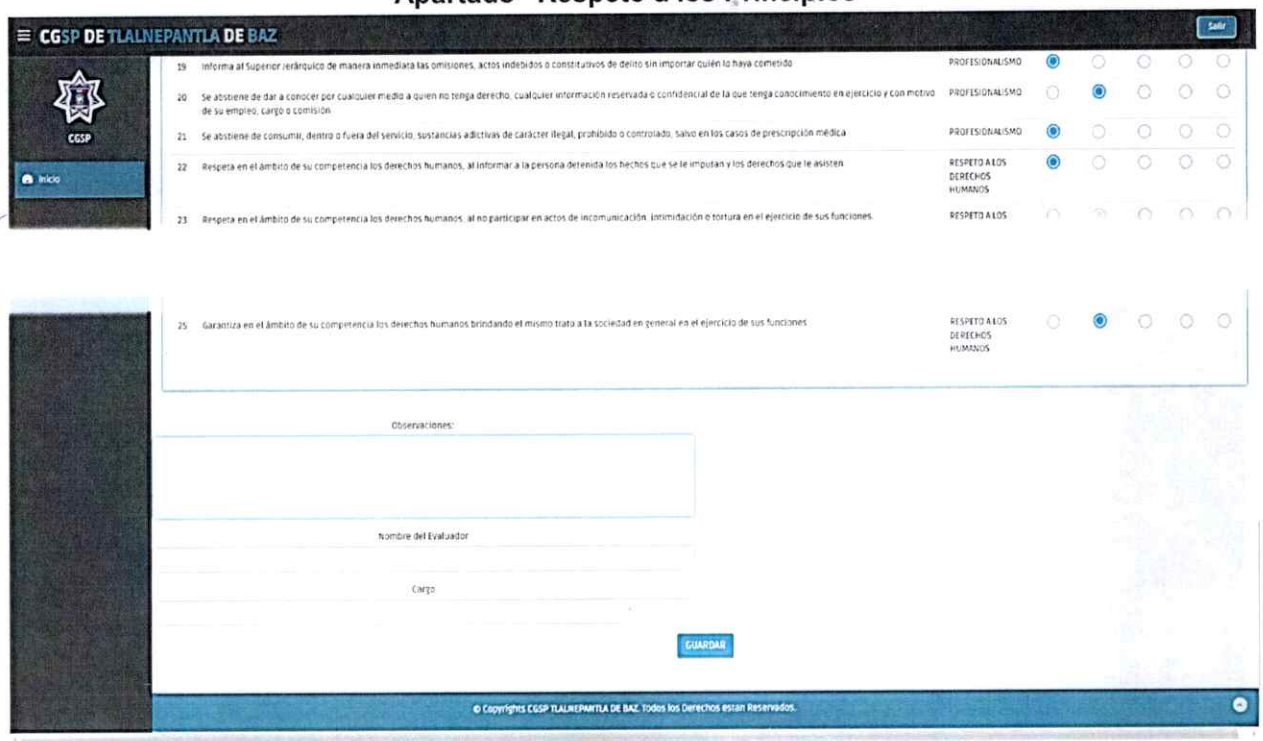
Pantalla 01
Acceso a Plataforma Digital

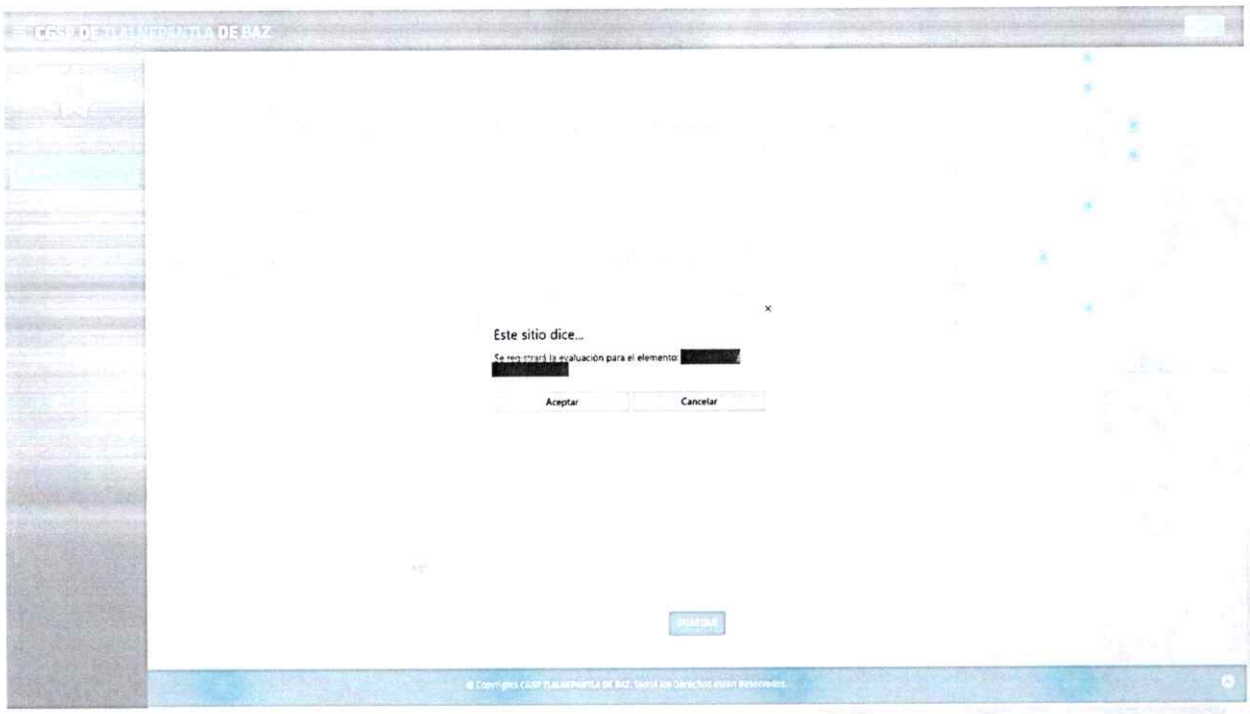


Pantalla 02
Apartado "Respeto a los Principios"

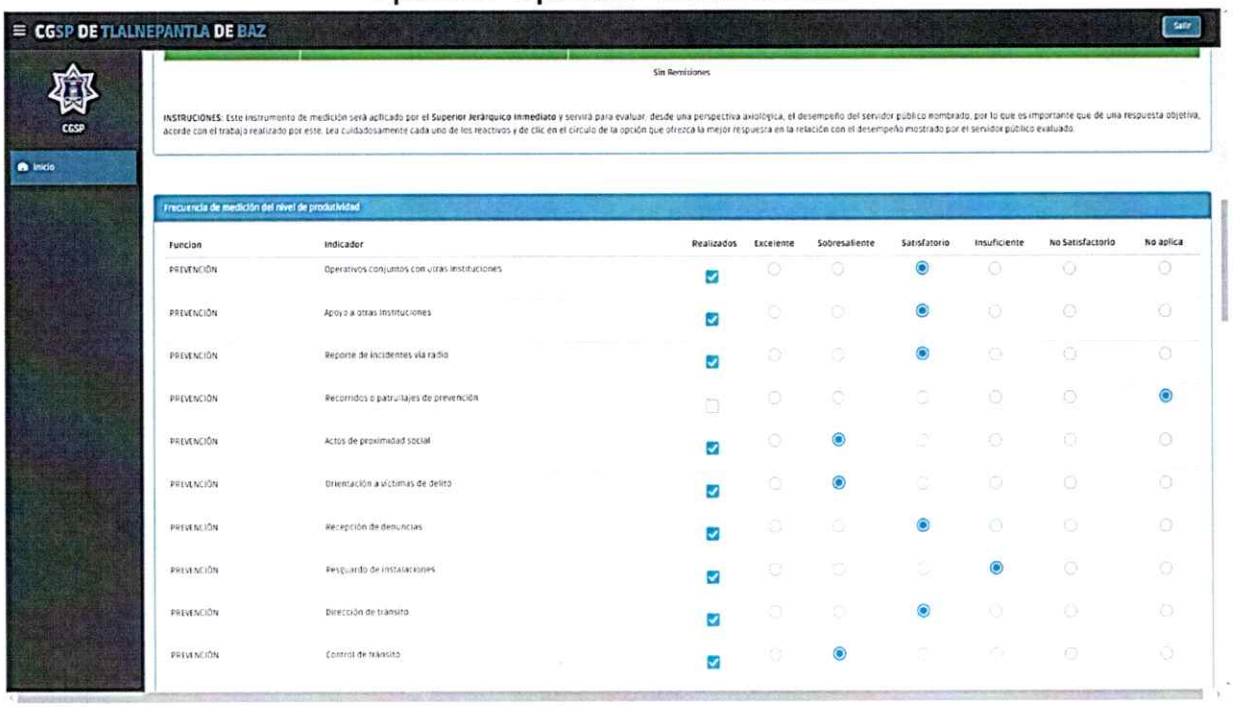


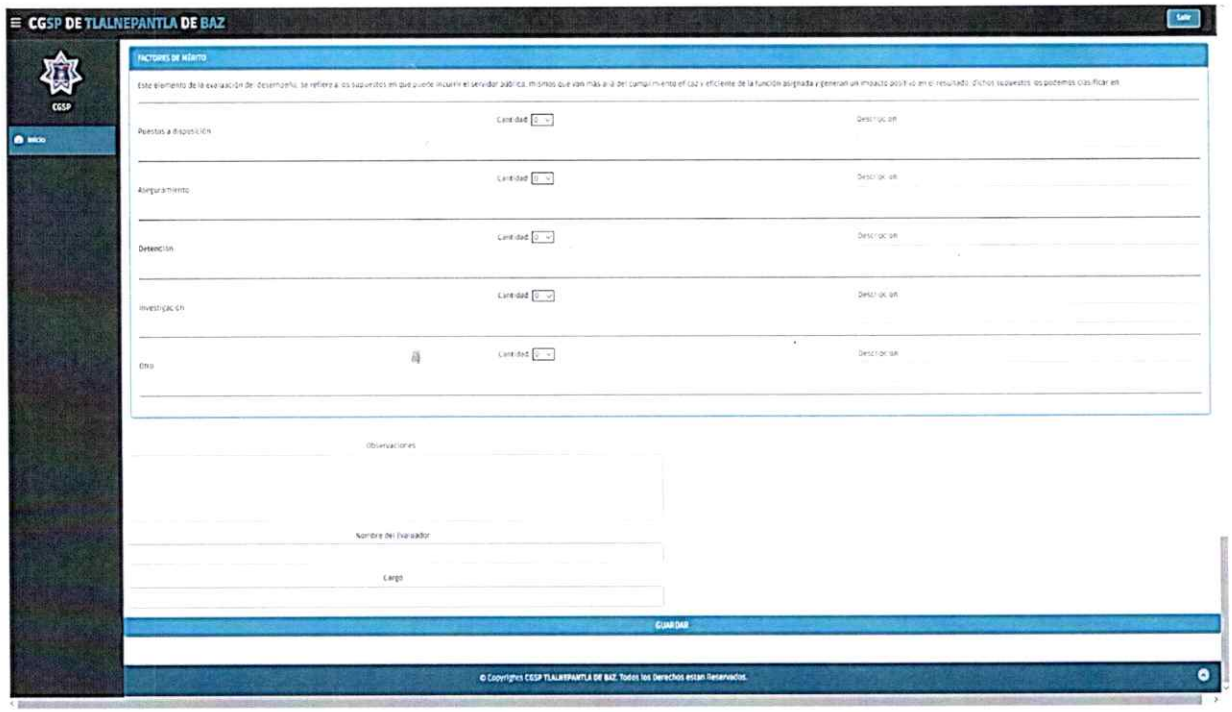
Pantalla 02
Apartado "Respeto a los Principios"



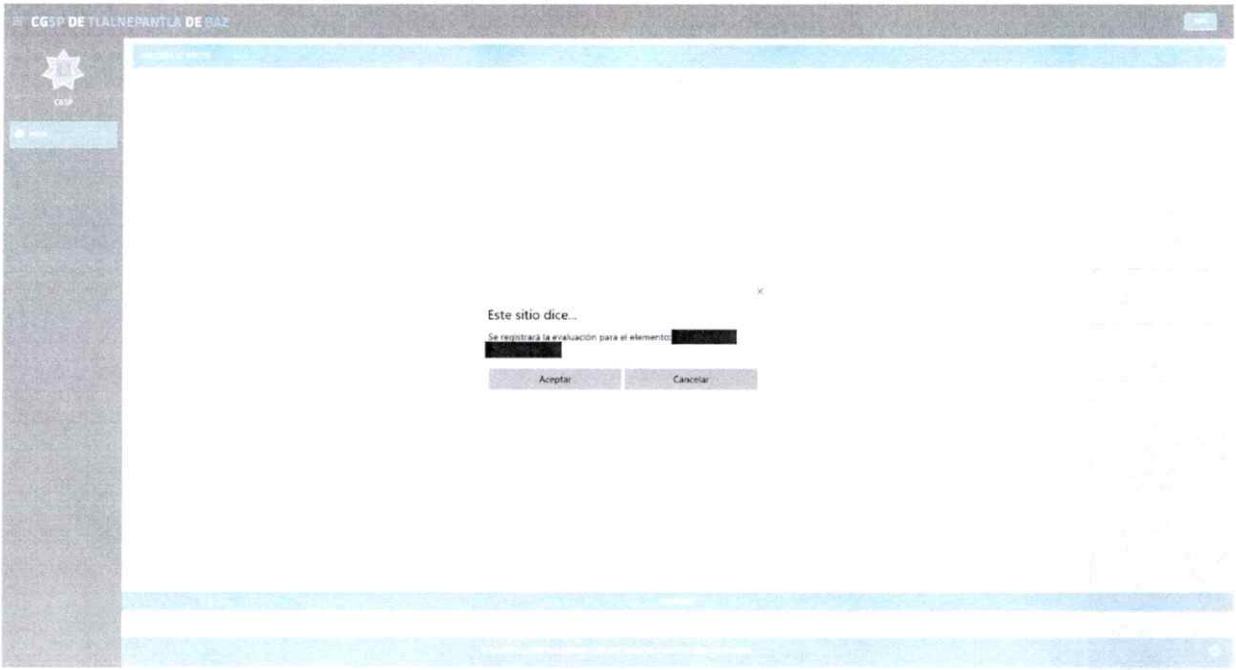


Pantalla 03
Apartado "Apartado "Productividad"





Pantalla 03
Apartado "Apartado "Productividad"



Pantalla 04
Apartado "Resultados"

Instructivo
Plataforma Digital Evaluación de Desempeño CGSP

Este instructivo servirá de guía para facilitar el llenado de los formatos "Evaluación del Desempeño, tomando en consideración que la evaluación se concibe como un proceso que posibilita la apreciación sistemática, periódica y objetiva del Policía a evaluar en la función que desempeña.

Pantalla 01 "Acceso a Plataforma Digital"	
Información requerida	**Instrucción**
Departamento	El SJ deberá desplegar el campo que dice "Selecciona un Departamento", y dar clic al nombre de su área, servicio o unidad administrativa.
Usuario	El SJ introducirá el usuario que le fue asignada y notificada por el DCP.
Contraseña	El SJ introducirá la contraseña que le fue asignada y notificada por el DCP.
Importante: Al momento de accesar la Plataforma Digital mostrará al SJ un listado que contiene ID, nómina, nombre, CUIP, categoría, área, turno, función, formato 1 y formato 2 del personal que deberá evaluar; los dos últimos campos sirven para que el SJ visualice el llenado de ambos formatos. Para poder iniciar con la evaluación el SJ deberá dar clic en el primer campo del listado mostrado por la Plataforma Digital.	
Pantalla 02 Apartado "Respeto a los Principios"	
Información requerida	**Instrucción**
Reactivos	Cada reactivo mide un principio constitucional de actuación policial, por lo que el SJ deberá leer cuidadosamente cada uno de ellos, a fin de seleccionar dando clic a la frecuencia de medición que más se acerque al nivel de cumplimiento de su personal.
Observaciones	El SJ deberá describir algún elemento importante o situación en particular a considerar durante la evaluación de este apartado.
Nombre del Evaluador	El SJ deberá colocar su nombre completo incluyendo, nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
Cargo	El SJ deberá colocar su cargo en el área o servicio bajo su mando.
Botón "Guardar"	El SJ después de haber revisado que el llenado del formato este totalmente requisitado, deberá dar clic al botón guardar.
Importante: Al momento de dar clic en el botón guardar, la Plataforma Digital enviará un mensaje que dice "Este sitio dice… Se registrará la evaluación para el elemento (Nombre completo de la persona que se está evaluando)". Ante ello, el SJ deberá dar clic en el botón "Aceptar" o "Cancelar" en caso de que no quiera guardar la evaluación.	

Pantalla 03 Apartado "Productividad"	
Información requerida	**Instrucción**
Indicador	Cada reactivo mide la calidad en la ejecución de la actividad enunciada, por lo que el SJ deberá leer cuidadosamente cada uno de ellos, a fin de señalar dando clic en la frecuencia de medición que más se acerque al nivel de cumplimiento de su personal.
Importante: Es fundamental que el SJ marque dando clic en la columna de "Realizados" la actividad o función que ejecute su personal en servicio. En caso de que la actividad enunciada no corresponda a la función que desempeñe alguno de su personal NO deberá estar marcada la columna de "Realizados" debiendo dar clic en la columna "No aplica".	
Factores de Mérito	La Plataforma Digital mostrará la información de este apartado, por lo que él SJ deberá revisar y validar la información que en este se muestra. En caso de que la información mostrada no corresponde, deberá especificarse en el campo "Observaciones".
Observaciones	El SJ deberá describir algún elemento importante o situación en particular a considerar durante la evaluación de este apartado. Si la información mostrada no corresponde, deberá especificar en donde se encuentra el error y porqué.
Nombre del Evaluador	El SJ deberá colocar su nombre completo incluyendo, nombre(s), apellido paterno y apellido materno.
Cargo	El SJ deberá colocar su cargo en el área o servicio bajo su mando.
Botón "Guardar"	El SJ después de haber revisado que el llenado del formato este totalmente requisitado, deberá dar clic al botón guardar.
Importante: Importante: Al momento de dar clic en el botón guardar, la Plataforma Digital enviará un mensaje que dice "Este sitio dice… Se registrará la evaluación para el elemento (Nombre completo de la persona que se está evaluando)". Ante ello, el SJ deberá dar clic en el botón "Aceptar" o "Cancelar" en caso de que no quiera guardar la evaluación.	
Pantalla 4 "Apartado Resultados"	
Información requerida	**Instrucción**
Calificación y resultado	Muestra al SJ automáticamente el puntaje y el resultado total de los niveles de frecuencia de medición de acuerdo con la evaluación realizada al Policía.
Botón "Regresar a tu Área"	El SJ deberá dar clic al botón "Regresar a tu Área" a fin de que la Plataforma Digital lo remita al listado del personal pendiente por evaluar.

Formato

Anexo 8 Ficha de resultados de evaluaciones de desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública

SEGOB | SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Anexo 8

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO TÉCNICO

FICHA DE RESULTADOS DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE LOS INTEGRANTES DE LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA

INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA EVALUADA

ENTIDAD		MUNICIPIO		RECURSO		AÑO QUE REPORTA	
INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA			ESTADO DE FUERZA OPERATIVO	0	TIPO DE RECURSO:		MONTO DEL RECURSO EROGADO
TITULAR DE LA INSTITUCIÓN					FASP	$	
NÚMERO TELEFÓNICO (CON CLAVE LADA Y EXTENSIÓN)					FORTASEG	$	
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO					OTRO	$	

ESTADO DE FUERZA OPERATIVO	PERFIL	EVALUACIONES COMPROMETIDAS	EVALUACIONES REALIZADAS	EVALUACIONES ACREDITADAS	RESULTADO FINAL	TOTAL	% DE CUMPLIMIENTO
	POLICÍA PREVENTIVO ESTATAL		0	0	ACREDITADO		0%
					NO ACREDITADO		
	POLICÍA PREVENTIVO MUNICIPAL		0	0	ACREDITADO		0%
					NO ACREDITADO		
	PERSONAL DE CUSTODIA PENITENCIARIA		0	0	ACREDITADO		0%
					NO ACREDITADO		
	POLICÍA DE INVESTIGACIÓN		0	0	ACREDITADO		0%
					NO ACREDITADO		
TOTALES		0	0			0	

TRIMESTRE REPORTADO	MES/AÑO		
FECHA DE LA EVALUACIÓN	DÍA/MES/AÑO	AVANCE %	
RESULTADO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN			
ACREDITADO	0	0%	
NO ACREDITADO	0		
TOTAL	0		FIRMA DEL TITULAR DE LA INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

Instructivo

Anexo 8 Ficha de resultados de evaluaciones de desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública

Información requerida	Instrucción
Entidad	Colocar la palabra México.
Municipio	Colocar la palabra Tlalnepantla de Baz.
Recurso	Colocar FASP/FORTASEG/OTRO
Año que reporta	Colocar el ejercicio fiscal que se reporta.
Institución de seguridad pública	Colocar "Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México".
Estado de fuerza operativo	Colocar el número de elementos en plantilla.
Tipo de recurso	Colocar FASP/FORTASEG/OTRO.
Monto del recurso erogado	Colocar la cantidad destinada para dar cabal cumplimiento a la meta registrada.
Titular de la institución	Colocar el apellido paterno, materno y nombre (s) del Titular de la CGSP.
Número telefónico	Colocar el número telefónico institucional incluyendo con clave lada y extensión.
Dirección de correo electrónico	Colocar el servicio de red institucional qué permite al Titular de la CGSP enviar y recibir mensajes electrónicos.
Perfil	Colocar si el Policía tiene perfil preventivo, reactivo o de investigación.
Evaluaciones comprometidas	Colocar el total de evaluaciones programadas.
Evaluaciones realizadas	Colocar el total de evaluaciones aplicadas.
Evaluaciones acreditadas	Colocar el total de evaluaciones que obtuvieron resultado aprobatorio.
Resultado final	Colocar el total de evaluados que acreditaron y no acreditaron.
Total	Colocar la suma del total de acreditados con el total de no acreditados.

Información requerida	Instrucción
% de cumplimiento	Colocar el nivel de cumplimiento de lo realizado entre lo programado.
Trimestre reportado	Colocar el periodo que se reporta.
Avance %	Estatus sobre el cumplimiento de la meta programada.
Fecha de la evaluación	Día, mes y año de la aplicación de la evaluación.
Resultado del proceso de evaluación	Total de acreditados y total de no acreditados.
Firma del titular de la institución de seguridad pública	Trazo grafico que determinara el Comisario General de Seguridad Pública.

Formato

Anexo 9 Reporte de resultados de las evaluaciones del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública

SEGOB | SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Anexo 9

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO TÉCNICO

META ANEXO TÉCNICO:

EVALUACIONES REALIZADAS:

EJERCICIO QUE REPORTA:

REPORTE DE RESULTADOS DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE LOS INTEGRANTES DE LAS INSTITUCIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA

No. CVO.	ENTIDAD	MUNICIPIO	INFORMACIÓN DEL PERSONAL EVALUADO			CUIP	PERFIL	FECHA DE LA EVALUACIÓN	INSTANCIA EVALUADORA	RESULTADO	
			APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)					ACREDITADO	NO ACREDITADO

FIRMA DEL TITULAR DE SEGURIDAD PÚBLICA

Instructivo

Anexo 9 Reporte de resultados de las evaluaciones del desempeño de los integrantes de las instituciones de seguridad pública

Información requerida	Instrucción
Meta anexo técnico	Colocar la meta programada en el Convenio respectivo.
Evaluaciones realizadas	Colocar el total de evaluaciones aplicadas al personal policial.
Ejercicio que reporta	Colocar el ejercicio fiscal que se reporta.
No. Cvo	Colocar el número consecutivo.
Entidad	Colocar la palabra México
Municipio	Colocar Tlalnepantla de Baz
Información del personal evaluado	Colocar el apellido paterno, materno y nombre (s) del personal policial evaluado.
CUIP	Colocar la CUIP del policía evaluado.
Perfil	Colocar si el Policía tiene perfil preventivo, reactivo o de investigación.
Fecha de la evaluación	Colocar fecha en la que se aplicó la evaluación.
Instancia evaluadora	Colocar "Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México".
Resultado	Colocar el resultado que se obtuvo durante el proceso de evaluación (acredito/no acredito)

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Promoción al Grado Inmediato Superior a Policías en Activo de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Mejorar la igualdad de oportunidades para el desarrollo y ascenso de los Policías hacia categorías y jerarquías superiores dentro de la Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de los procedimientos de evaluación y exámenes que resulten procedentes para garantizar su permanencia.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Administración Policial, a través del Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Profesionalización y el Departamento de Carrera Policial; titulares y servidores públicos de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial; y a los Policías que concursen y reúnan los requisitos establecidos por las Leyes en materia y demás disposiciones normativas aplicables.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39, inciso B, fracciones III, VII, VIII, IX, XI, y XII; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 72, 73, y 74; y Capítulo Segundo, artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 inciso B, 91, 92 y 93. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI, 22 fracciones II, III y VII, y 26; Título Tercero, Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI, VII y IX; Título Quinto, Capítulo Tercero, artículos 109, 110, 111, 112, 113, 114 y 115; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 147; Capítulo Tercero, artículos 150, 151, y 152 apartado B; y Capítulo Cuarto, artículos 153, 154, 155, 156 y 157. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 405 fracciones I, II, IV y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo I, artículos 25 y 27; Capítulo III, Sección V, artículos 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151 y 152. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Carrera Policial, es el área administrativa responsable de diseñar y operar los procesos, procedimientos, lineamientos, políticas y convocatorias del proceso de promoción de ascensos en coordinación con las demás Subdirecciones, conforme a las disposiciones aplicables.

La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Sesionar y aprobar la convocatoria correspondiente al proceso de Promoción, así como autorizar su difusión.
- Recibir informe de resultados, y determinar la asignación de grados con base a los criterios de promoción, y autorizar su publicación.
- Recibir informe e instruir el seguimiento de las áreas responsables.

La Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Solicitar al Departamento de Carrera Policial realice la difusión para el concurso de plazas vacantes para promoción.
- Convocar a sesión para la aprobación de promociones de los Policías aptos que entraron a concurso.
- Instruir al Departamento de Carrera Policial la publicación de resultados del proceso de promoción, así como la emisión y entrega de Constancias de Grado a los Policías acreedores.
- Presentar informe a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para su conocimiento y seguimiento de sus integrantes en el ámbito de su competencia.

El Departamento de Carrera Policial, deberá:

- Elaborar el programa de trabajo para la aplicación de evaluaciones correspondientes al proceso, así como encargarse de la gestión y logística del mismo; verificar que los interesados cumplan con los requisitos.
- Notificar a los Policías interesados en participar si cumplen o no con los requisitos establecidos en la convocatoria, así como si su registro es procedente o no.
- Recibir documentación solicitada a través de la convocatoria correspondiente, e integrar expedientes.
- Entregar calendarios de evaluación y guía de estudio a los Policías participantes.
- Solicitar al Policía que se identifique presentando identificación oficial vigente con fotografía, y número de folio de registro; y firme lista de asistencia. En caso de que el policía no presente lo solicitado, indicar que no podrá presentar evaluaciones.
- Aplicar evaluaciones, publicar resultados, y emitir informe con los resultados obtenidos por cada concursante.
- Realizar la revisión de resultados en conjunto con el Policía, tanto aprobados como no aprobados.
- Remitir al Departamento de Profesionalización los resultados obtenidos por los Policías que no fueron acreedores a ascenso.
- Generar, registrar y entregar las Constancias de Grado de los Policías que consiguieron el ascenso; e informar a la Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Turnar oficio al Departamento de Recursos Humanos para la gestión del aumento salarial correspondiente al grado obtenido por los Policías acreedores.

El Departamento de Recursos Humanos, deberá:

- Recibir oficio y gestionar con el área responsable el cambio de categoría en la nómina de los Policías acreedores a ascenso e informar al Departamento de Carrera Policial los resultados obtenidos.

El Departamento de Profesionalización, deberá:

- Recibir oficio con los resultados obtenidos por los Policías que no lograron acreditar la evaluación, a fin de elaborar programa de trabajo personalizado para eliminar sus debilidades en las evaluaciones aplicadas.

El Policía, deberá:

- Recibir calendario de aplicación de evaluaciones, así como, guía de estudio.
- Presentar evaluaciones, consultar resultados y de ser el caso asistir a revisión de los mismos.
- Asistir en la fecha y hora señalada en la convocatoria, para la entrega de la Constancia de Grado obtenido. En caso de no obtenerla espera el próximo concurso para participar nuevamente.

V. Definiciones

- **Antigüedad:** Duración total que tiene un trabajador prestando sus servicios para una empresa, patrón o unidad económica determinada. La antigüedad laboral seguirá aumentando siempre y cuando el trabajador no se separe de sus actividades por un lapso superior a un año.
- **Categoría:** Organización jerárquica de las Instituciones Policiales.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Comisiones:** La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial y la Comisión de Honor y Justicia.
- **CSPCP:** Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **DCP:** Departamento de Carrera Policial.
- **DRH:** Departamento de Recursos Humanos.
- **DP:** Departamento de Profesionalización.
- **Evaluación:** Acción que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.
- **Experiencia:** Hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.
- **Jerarquía:** Escala ordenada y subordinante para ejercer la autoridad y mando policial en los diversos cargos o comisiones con relación a las áreas operativas y de servicio.
- **Ley General:** Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **Ley Estatal:** Ley de Seguridad del Estado de México.
- **PRP (Programa Rector de Profesionalización):** Instrumento que rige la política pública de profesionalización de las instituciones policiales, de procuración de justicia y del sistema penitenciario del Estado mexicano. Como tal, define las estrategias y acciones en materia de formación inicial y continua, esta última incluye las etapas de actualización y especialización.
- **Promoción:** Este verbo, por su parte, refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa; elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía; o tomar la iniciativa para realizar algo.
- **Reglamento del Servicio:** Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México.

- **Remuneración:** Recompensa o retribución que obtiene una persona después de haber realizado un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea.
- **STCSPCP:** Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Trayectoria Laboral:** Es el recorrido que hacen las personas en el mundo del trabajo cuyo resultado no solo depende de uno mismo.

VI. Insumos

- Acta de sesión de la CSPCP, donde se aprueba y se autoriza la difusión de la convocatoria para ascensos.
- Presupuesto Basado en Resultados Municipales Formatos (PbRM- 01ª, PbRM- 01b, PbRM- 01c, PbRM-02ª, PbRM-01e, y PbRM-01d)

VII. Resultados

- La promoción de los Policías integrantes de la CGSP al grado inmediato superior al que ostenten, conforme a la categoría o jerarquía que este en concurso.

VIII. Políticas

- Para la promoción de los Policías integrantes de la CGSP, se deberán considerar, por lo menos, los resultados obtenidos en los programas de profesionalización, los méritos demostrados en el desempeño de sus funciones y sus aptitudes de mando y liderazgo.
- La CSPCP, será la instancia responsable de fomentar la vocación de servicio mediante la promoción y permanencia de los Policías integrantes de la CGSP, para satisfacer las expectativas de su desarrollo profesional.
- Las promociones sólo podrán conferirse atendiendo a la normatividad aplicable y cuando existan plazas vacantes o de nueva creación para la categoría o jerarquía que se pretenda cubrir; en todo caso, la CSPCP, convocará a todo el personal que ostente el nivel inmediato inferior al nivel que ofrezca la promoción, el Policía aspirante deberá contar como mínimo en el puesto establecido lo señalado en el PRP, a fin de que previa verificación de no contar con ningún impedimento físico, legal o disciplinario sancionado por las instancias competentes, se le practiquen las evaluaciones que correspondan; siempre en igualdad de circunstancias entre los demás Policías aspirantes que concursen en la promoción.
- Para otorgar los ascensos en las categorías o jerarquías dentro de la Carrera Policial de la CGSP, se procederá en orden ascendente desde la jerarquía de Policía, hasta la de Comisario, de conformidad con el orden jerárquico.
- Las categorías y jerarquías deberán relacionarse en su conjunto con los niveles y las categorías de remuneración que les correspondan, procurando que entre un cargo inferior y el inmediato superior, existan condiciones de remuneración proporcionales y equitativas entre sí.
- El procedimiento y los criterios para la selección de los aspirantes a ascenso, serán desarrollados por la CSPCP, la que deberá entre otros, considerar la antigüedad en el servicio, la antigüedad en la jerarquía o categoría la trayectoria, la experiencia, la capacitación obtenida dentro de la CGSP, así como el comportamiento disciplinario observado.
- La promoción se otorgará únicamente con base a los resultados de la aplicación de los procedimientos de evaluación y exámenes que la CSPCP determine como procedentes.
- Al Policía de la CGSP que sea promovido, le será reconocida su nueva jerarquía o categoría, mediante la expedición de la constancia de grado correspondiente.

- Los requisitos para que los Policías, puedan participar en el procedimiento de promoción, serán señalados en la convocatoria respectiva y los mismos, deberán encontrarse conforme a lo establecido en la Ley General, Ley Estatal, el Reglamento del Servicio y las disposiciones normativas aplicables vigentes.
- El procedimiento de promoción es obligatorio para los Policías de la CGSP, con excepción de lo establecido en el Reglamento del Servicio, en caso de no hacerlo se procederá a la separación.
- Los motivos de separación, por incumplimiento en los procesos de promoción serán los siguientes:

  - Si hubiere sido convocado a tres procesos consecutivos de promoción sin que haya participado en los mismos, o que, habiendo participado en dichos procesos, no hubiese obtenido el grado inmediato superior que le correspondería por causas imputables a él;
  - Que haya alcanzado la edad máxima correspondiente a su jerarquía, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones aplicables, y
  - Que del expediente del Policía no se desprendan méritos suficientes a juicio de las Comisiones para conservar su permanencia.

- Para la aplicación del procedimiento de promoción, la CSPCP deberá elaborar los instructivos de operación en los que se establecerán además de la convocatoria, como mínimo lo siguiente:

  - Las plazas vacantes por jerarquía y categoría;
  - Calendario de actividades, de recepción de documentos, de evaluaciones y de entrega de resultados;
  - Duración del procedimiento, indicando los horarios para las diferentes evaluaciones;
  - Temario de los exámenes académicos y bibliografía para cada categoría y jerarquía;
  - Para cada promoción, la CSPCP, elaborará los exámenes académicos y proporcionará los temarios de estudio y bibliografía correspondientes a cada categoría y jerarquía;
  - Los Policías de la CGSP, serán promovidos de acuerdo con la calificación global obtenida y a los resultados de los exámenes para ascender a la siguiente jerarquía o categoría, y
  - En caso de existir empate, el factor determinante para la promoción será la antigüedad en el servicio.

- Los Policías de la CGSP, que se encuentren en estado de gravidez y reúnan los requisitos para participar en la Promoción, se les aplicarán las evaluaciones que determine la CSPCP. El estado de gravidez se acreditará mediante la exhibición de los exámenes médicos y clínicos correspondientes.

  Las evaluaciones mencionadas, deberán en todo momento, considerar lo necesario para preservar su integridad física y emocional.

- Los Policías de la CGSP que participen en las evaluaciones para la Promoción, podrán ser excluidos del mismo, si se encuentran en alguna de las siguientes circunstancias:

  - Inhabilitados por sentencia judicial ejecutoriada;
  - Disfrutando de licencia para asuntos particulares;
  - Sujetos a un proceso penal;
  - Desempeñando un cargo de elección popular, y
  - Las demás que se determinen en la convocatoria respectiva y demás disposiciones legales aplicables.

- Cuando un Policía de la CGSP esté imposibilitado temporalmente por enfermedad acreditada, para participar total o parcialmente en las evaluaciones de promoción, tendrá derecho de presentarse una vez

desaparecida esa causa, siempre que el plazo se encuentre dentro del periodo señalado en la convocatoria, desde el inicio hasta la conclusión de las evaluaciones relativas a la promoción.

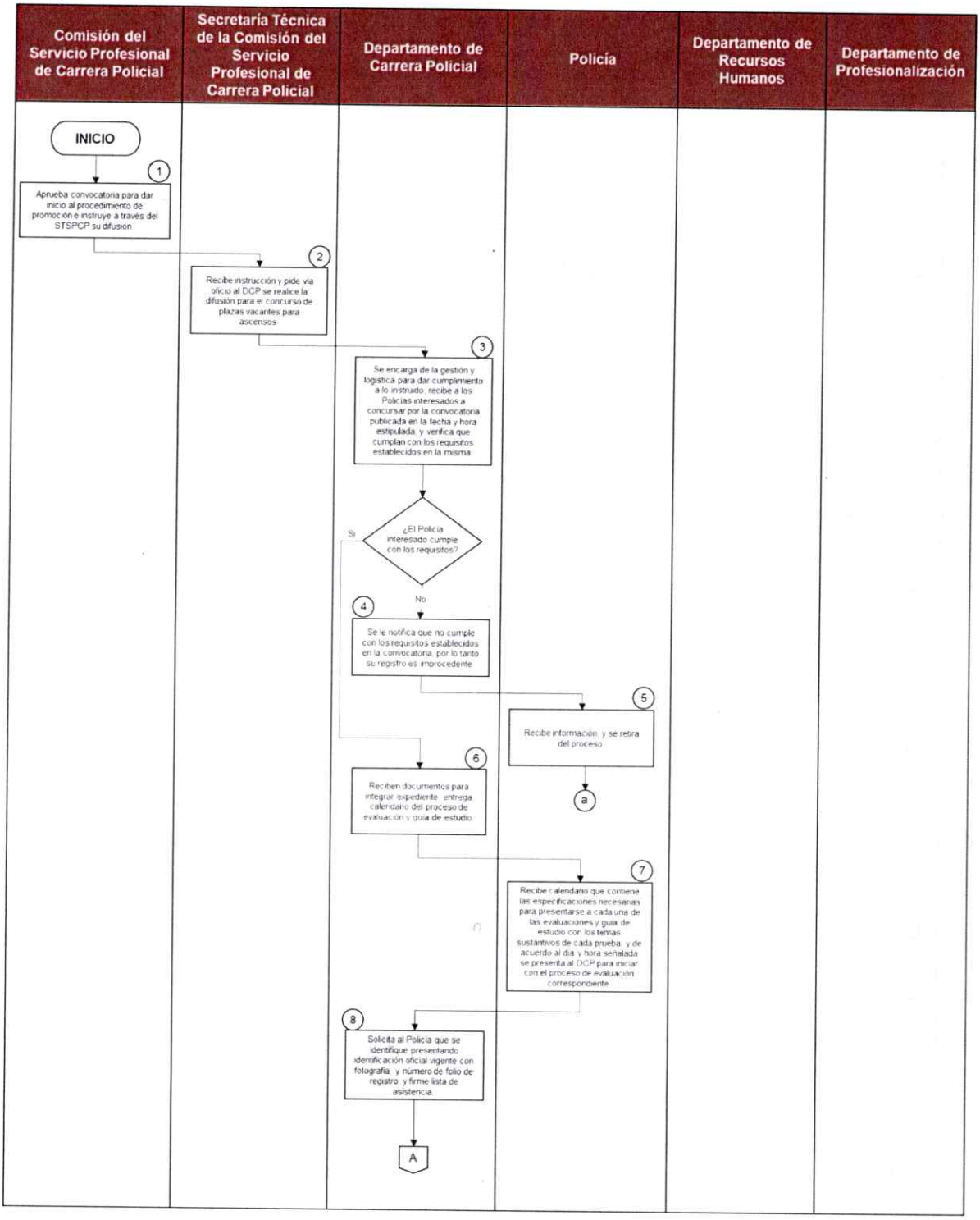
IX. Descripción de Actividades

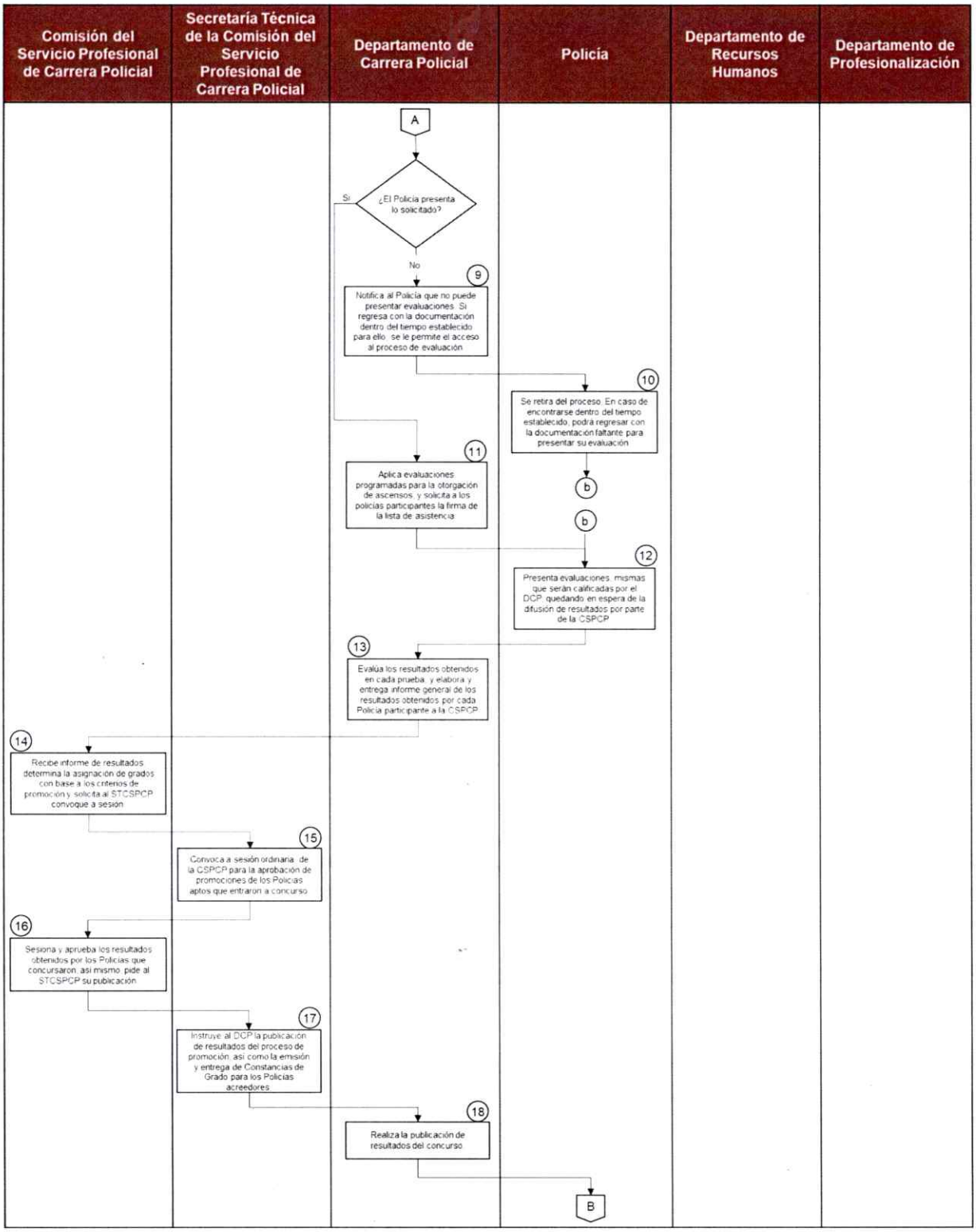
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Aprueba convocatoria para dar inicio al procedimiento de promoción e instruye a través del STCSPCP su difusión.
2	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y pide vía oficio al DCP se realice la difusión para el concurso de plazas vacantes para ascensos.
3	Departamento de Carrera Policial	Se encarga de la gestión y logística para dar cumplimiento a lo instruido; recibe a los Policías interesados a concursar por la convocatoria publicada en la fecha y hora estipulada; y verifica que cumplan con los requisitos establecidos en la convocatoria. ¿El Policía interesado cumple con los requisitos? **No:** Se le notifica que no cumple con los requisitos establecidos en la convocatoria, por lo tanto, su registro es improcedente. **Si:** Se reciben documentos para integrar expediente, entrega calendario del proceso de evaluación y guía de estudio.
4	Departamento de Carrera Policial	Se le notifica que no cumple con los requisitos establecidos en la convocatoria, por lo tanto su registro es improcedente.
5	Policía	Recibe información, y se retira del proceso.
6	Departamento de Carrera Policial	Reciben documentos para integrar expediente, entrega calendario del proceso de evaluación y guía de estudio.
7	Policía	Recibe calendario que contiene las especificaciones necesarias para presentarse a cada una de las evaluaciones y guía de estudio con los temas sustantivos de cada prueba; y de acuerdo al día y hora señalada se presenta al DCP para iniciar con el proceso de evaluación correspondiente.

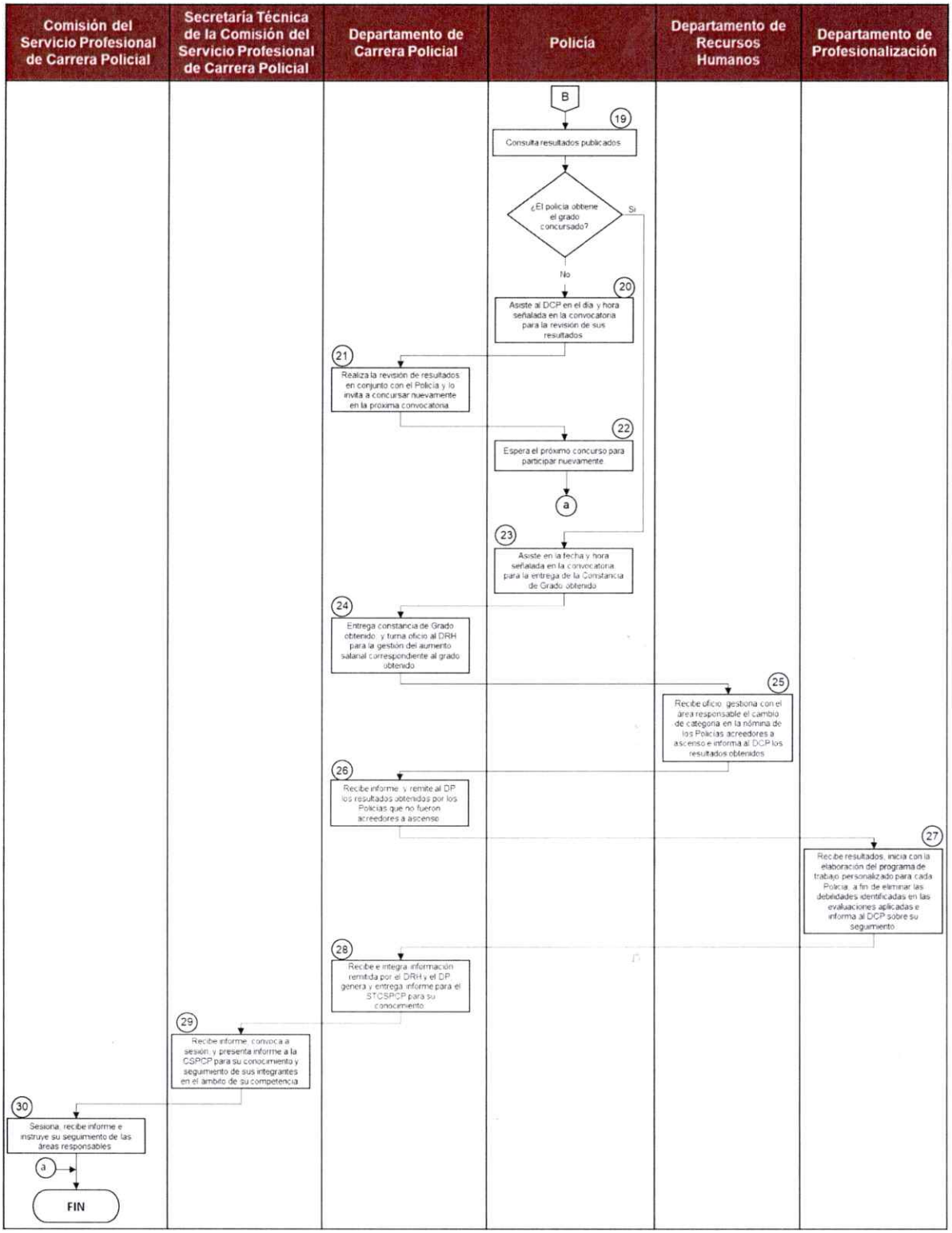
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Departamento de Carrera Policial	Solicita al Policía que se identifique presentando identificación oficial vigente con fotografía, y número de folio de registro; además de firmar lista de asistencia. ¿El Policía presenta lo solicitado? **No:** Notifica al Policía que no puede presentar evaluaciones. Si regresa con la documentación dentro del tiempo establecido para ello, se le permite el acceso al proceso de evaluación. **Si:** Aplica evaluaciones programadas para la otorgación de ascensos, y solicita a los policías participantes la firma de la lista de asistencia.
9	Departamento de Carrera Policial	Notifica al Policía que no puede presentar evaluaciones. Si regresa con la documentación dentro del tiempo establecido, se le permite el acceso al proceso de evaluación.
10	Policía	Se retira del proceso. En caso de encontrarse dentro del tiempo establecido, podrá regresar con la documentación faltante para presentar su evaluación. (Actividad 12)
11	Departamento de Carrera Policial	Aplica evaluaciones programadas para la otorgación de ascensos, y solicita a los policías participantes la firma de la lista de asistencia.
12	Policía	Presenta evaluaciones, mismas que serán calificadas por el DCP, quedando en espera de la difusión de resultados por parte de la CSPCP.
13	Departamento de Carrera Policial	Evalúa los resultados obtenidos en cada prueba; elabora y entrega informe general de los resultados obtenidos por cada Policía participante a la CSPCP.
14	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe informe de resultados, determina la asignación de grados con base a los criterios de promoción y solicita a la STCSPCP convoque a sesión.
15	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Convoca a sesión ordinaria de la CSPCP para la aprobación de promociones de los Policías aptos que entraron al concurso.
16	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona y aprueba los resultados obtenidos por los Policías que concursaron; así mismo, pide a la STCSPCP su publicación.
17	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Instruye al DCP la publicación de resultados del proceso de promoción, así como la emisión y entrega de Constancias de Grado para los Policías acreedores.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
18	Departamento de Carrera Policial	Realiza la publicación de resultados del concurso.
19	Policía	Consulta resultados publicados. ¿El policía obtiene el grado concursado? **No:** Asiste al DCP en el día y hora señalada en la convocatoria para la revisión de sus resultados. **Si:** Asiste en la fecha y hora señalada en la convocatoria, para la entrega de la Constancia de Grado obtenido.
20	Policía	Asiste al DCP en el día y hora señalada en la convocatoria para la revisión de sus resultados.
21	Departamento de Carrera Policial	Realiza la revisión de resultados en conjunto con el Policía y lo invita a concursar nuevamente en la próxima convocatoria.
22	Policía	Espera el próximo concurso para participar nuevamente.
23	Policía	Asiste en la fecha y hora señalada en la convocatoria, para la entrega de la Constancia de Grado obtenido.
24	Departamento de Carrera Policial	Entrega constancia de Grado obtenido; y turna oficio al DRH para la gestión del aumento salarial correspondiente al grado obtenido.
25	Departamento de Recursos Humanos	Recibe oficio, gestiona con el área responsable el cambio de categoría en la nómina de los Policías acreedores a ascenso e informa al DCP los resultados obtenidos.
26	Departamento de Carrera Policial	Recibe informe, y remite al DP los resultados obtenidos por los Policías que no fueron acreedores al ascenso.
27	Departamento de Profesionalización	Recibe resultados, inicia con la elaboración del programa de trabajo personalizado para cada Policía, a fin de eliminar las debilidades identificadas en las evaluaciones aplicadas e informa al DCP sobre su seguimiento.
28	Departamento de Carrera Policial	Recibe e integra información remitida por el DRH y el DP; genera y entrega informe para la STCSPCP para su conocimiento.
29	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe informe, convoca a sesión, y presenta informe a la CSPCP para su conocimiento y seguimiento de sus integrantes en el ámbito de su competencia.
30	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, recibe informe e instruye el seguimiento de las áreas responsables.

X. Diagrama de Flujo




Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Policía
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Profesionalización
A
¿El Policía presenta lo solicitado?
Si
No
9
Notifica al Policía que no puede presentar evaluaciones. Si regresa con la documentación dentro del tiempo establecido para ello, se le permite el acceso al proceso de evaluación
10
Se retira del proceso. En caso de encontrarse dentro del tiempo establecido, podrá regresar con la documentación faltante para presentar su evaluación
b
b
11
Aplica evaluaciones programadas para la otorgación de ascensos, y solicita a los policías participantes la firma de la lista de asistencia
12
Presenta evaluaciones, mismas que serán calificadas por el DCP, quedando en espera de la difusión de resultados por parte de la CSPCP
13
Evalúa los resultados obtenidos en cada prueba, y elabora y entrega informe general de los resultados obtenidos por cada Policía participante a la CSPCP
14
Recibe informe de resultados, determina la asignación de grados con base a los criterios de promoción y, solicita al STCSPCP convoque a sesión
15
Convoca a sesión ordinaria de la CSPCP para la aprobación de promociones de los Policías aptos que entraron a concurso
16
Sesiona y aprueba los resultados obtenidos por los Policías que concursaron, así mismo, pide al STCSPCP su publicación
17
Instruye al DCP la publicación de resultados del proceso de promoción, así como la emisión y entrega de Constancias de Grado para los Policías acreedores
18
Realiza la publicación de resultados del concurso
B


Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Policía
Departamento de Recursos Humanos
Departamento de Profesionalización
B
19
Consulta resultados publicados
¿El policía obtiene el grado concursado?
Si
No
20
Asiste al DCP en el día y hora señalada en la convocatoria para la revisión de sus resultados
21
Realiza la revisión de resultados en conjunto con el Policía y lo invita a concursar nuevamente en la próxima convocatoria
22
Espera el próximo concurso para participar nuevamente
a
23
Asiste en la fecha y hora señalada en la convocatoria para la entrega de la Constancia de Grado obtenido
24
Entrega constancia de Grado obtenido y turna oficio al DRH para la gestión del aumento salarial correspondiente al grado obtenido
25
Recibe oficio, gestiona con el área responsable el cambio de categoría en la nómina de los Policías acreedores a ascenso e informa al DCP los resultados obtenidos
26
Recibe informe, y remite al DP los resultados obtenidos por los Policías que no fueron acreedores a ascenso
27
Recibe resultados, inicia con la elaboración del programa de trabajo personalizado para cada Policía, a fin de eliminar las debilidades identificadas en las evaluaciones aplicadas e informa al DCP sobre su seguimiento
28
Recibe e integra información remitida por el DRH y el DP, genera y entrega informe para el STCSPCP para su conocimiento
29
Recibe informe, convoca a sesión, y presenta informe a la CSPCP para su conocimiento y seguimiento de sus integrantes en el ámbito de su competencia
30
Sesiona, recibe informe e instruye su seguimiento de las áreas responsables
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Promoción	Mide la disponibilidad de vacantes para ascensos	$\frac{\text{Plazas ocupadas}}{\text{Plazas vacantes disponibles para ascenso}}$ X100	Mensual

XII. Formatos e instructivos

Exámenes y/o pruebas (Reservadas)

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa del Departamento de Carrera Policial	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa del Departamento de Carrera Policial	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Evaluación para la Otorgación de Estímulos y Recompensas a Policías en Activo de la Comisaría General de Seguridad Pública

I. Objetivo

Incrementar las posibilidades de promoción y desarrollo entre los Policías en servicio activo, mediante el reconocimiento de sus méritos, trayectoria ejemplar y acciones relevantes, reconocidas por la sociedad y la Comisaría General de Seguridad Pública para mejorar su desempeño.

II. Alcance

Aplica a las Subdirecciones y Coordinaciones de Comisaría General de Seguridad Pública, el Departamento de Carrera Policial; titulares y servidores públicos de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial; unidades de apoyo administrativo del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, como la Oficialía Mayor y la Contraloría Interna Municipal; y a los Policías en servicio activo beneficiados.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Capítulo Único artículo 7; Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 inciso B fracciones III, VII, VIII, IX, XI, y XII; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 72, 73, y 74; Capítulo Segundo, artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88 inciso B, y 90; y Título Séptimo, Capítulo IV, artículo 122 fracción II. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 8 fracción VI; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI, 22 fracciones II, III y VII, y 26; Título Tercero, Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI, VII y IX; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 104; Capítulo Segundo, artículos 106, 107 y 108; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141, 142, 143, 144, 145 y 147; y Capítulo Tercero, artículos 150, 151, y 152 apartado B. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 405 fracciones I, II, IV y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo III, Sección IV, artículos 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132,

133, 134, 135, 136, 137, 138, 139 y 140. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Carrera Policial, es el área administrativa responsable de diseñar y operar los procesos, procedimientos, lineamientos y políticas para otorgar estímulos y recompensas a los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública, por actos de servicio meritorios o por su trayectoria ejemplar, a fin de fomentar la calidad y efectividad en el desempeño del servicio.

Las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal, deberán:

- Generar y enviar al Departamento de Carrera Policial, la información solicitada para su revisión y análisis. En caso de solicitar la corrección o modificación de la información entregada por el área correspondiente, deberá realizar los ajustes necesarios.

La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Sesionar, revisar y aprobar el Programa de Trabajo presentado por el área responsable para otorgar estímulos y recompensas, así mismo instruir su ejecución.
- Sesionar, analizar, validar y en su caso aprobar en conjunto con Titulares, Regionales, y Jefes de Servicio, el listado de acreedores resultantes de la evaluación realizada por el área responsable. En caso de identificar inconsistencias, errores o irregularidades deberá solicitar al Titular de la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México se realicen las adecuaciones necesarias.
- Instruir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, realice los trámites conducentes con la Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, para la gestión del pago por recompensas; así como, la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos, y la logística para la ceremonia de entrega.
- Sesionar, revisar y en su caso aprobar las propuestas presentadas de reconocimientos, invitaciones, y logística para la ceremonia de entrega. En caso de haber observaciones, deberá solicitar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la modificación.
- Instruir a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, se realice la impresión, y/o reproducción de reconocimientos; así como poner en marcha la logística programada para el día del evento.

La Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, deberá:

- Solicitar al área responsable realice lo conducente para dar inicio con el Programa de Trabajo para otorgar estímulos y recompensas.
- Recibir listado de acreedores a estímulos y/o recompensas, por conceptos y montos; y convocar a sesión a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, así como a Titulares, Regionales, y Jefes de Servicio, para su revisión y, en su caso aprobación del listado de acreedores. En caso de existir observaciones, deberá solicitar al DCP realice las adecuaciones

solicitadas por porte de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

- Enviar oficio a la Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México de solicitud del pago por los conceptos y montos a los que fueron acreedores los Policías beneficiados. En caso de que el oficio de solicitud no cumpla con lo requerido por la Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, deberá corregirlo y enviarlo nuevamente para su atención.
- Recibir oficio de atención por parte de la Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México e informar a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, la resolución.
- Solicitar al Departamento de Carrera Policial la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos, invitaciones, y la logística para la ceremonia de entrega.
- Recibir, revisar y en su caso aprobar las propuestas de reconocimientos, invitaciones, y logística para la ceremonia de entrega. En caso de considerar modificaciones, deberá solicitar al Departamento de Carrera Policial su modificación.
- Convocar a sesión para la aprobación de reconocimientos, invitaciones, y logística para la ceremonia de entrega por parte de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- Pedir al Departamento de Carrera Policial realice la impresión y/o reproducción de las propuestas presentadas.

El Departamento de Carrera Policial, deberá:

- Enviar a las áreas internas y externas que intervienen dentro del proceso, el Cronograma de Actividades que se encuentra dentro del Programa de Trabajo aprobado por el área competente.
- Solicitar la información de su competencia dentro del período establecido, a fin de iniciar con el proceso de análisis, valoración y evaluación correspondiente.
- Recibir información generada por las áreas responsables, e informar a la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México sobre su cumplimiento en la entrega de información. En caso de que la información no cumpla con las características solicitadas, deberá pedir a las áreas su modificación.
- Procesar, analizar, valorar, emitir y enviar de la información proporcionada, el listado de los Policías acreedores al estímulo y/o recompensa, especificando el concepto y monto asignado, en congruencia con el presupuesto autorizado. En caso de que la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, realice alguna observación, se deberán realizar los cambios necesarios a dicho listado, enviándolos nuevamente para su revisión y validación correspondiente.
- Integrar expedientes, así como presentar y enviar al Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, propuestas de reconocimientos e invitaciones, así como programa para la ceremonia de entrega de reconocimientos. En caso de que la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México considere alguna modificación a las propuestas presentadas, deberá realizar las adecuaciones necesarias y remitir nuevamente para su revisión y autorización.
- Generar e imprimir los reconocimientos e invitaciones pendientes, y coordinar su entrega al personal operativo acreedor a estímulos y recompensas.

La Oficialía Mayor, deberá:

- Recibir solicitud y gestionar el pago a través de la nómina por los conceptos a los que fue acreedor el Policía e informar el estatus de la solicitud. En caso de que la solicitud remitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, no cuente con los elementos requeridos, deberá solicitar su modificación.
- Informar a la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, el estatus de su solicitud a través de su Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Los Policías, deberán:

- Recibir invitación y presentarse en el día y hora señalada a la ceremonia de entrega de reconocimientos por estímulos y recompensas, quedando en espera del pago correspondiente.

V. Definiciones

- **CAI:** Coordinación de Asuntos Internos.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CHYJ:** Comisión de Honor y Justicia.
- **CSPCP:** Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **DCP:** Departamento de Carrera Policial.
- **DRH:** Departamento de Recursos Humanos.
- **Estímulo:** Es el mecanismo por el cual las instituciones de Seguridad Pública otorgan el reconocimiento público a sus integrantes por actos de servicio meritorios o por su trayectoria ejemplar, para fomentar la calidad y efectividad en el desempeño del servicio, e incrementar las posibilidades de promoción y desarrollo de los integrantes, así como fortalecer su identidad institucional.
- **Ley General:** Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **Ley Estatal:** Ley de Seguridad del Estado de México.
- **Méritos:** Son aquellos que justifican un reconocimiento o un logro demostrado en el desempeño de la función y aptitud de mando y liderazgo policial.
- **OM:** Oficialía Mayor del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Principios constitucionales:** Legalidad, objetividad, eficiencia, honradez, y respeto a los derechos humanos reconocidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- **Recompensa:** Este verbo se refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño. Son incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado particular.
- **Reconocimiento:** Es una muestra de aprecio por un trabajo bien hecho. Puede ser tangible o intangible y fomenta que la persona tenga la necesidad de sentirse reconocida por sus logros.
- **Reglamento del Servicio:** Es el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México.
- **SEM:** Subdirección de Estado de Mayor.
- **STCSPCP:** Secretaría Técnica de la Comisión de Servicio Profesional de Carrera Policial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Trayectoria Laboral:** Es el recorrido que hacen las personas en el mundo del trabajo cuyo resultado no solo depende de uno mismo.

VI. Insumos

- Acta de sesión de la CSPCP, donde se aprueba y se autoriza la otorgación de Estímulos y Recompensas a policías de la CGSP.

VII. Resultados

- Entrega de reconocimientos, estímulos, recompensas y/o condecoraciones a Policías acreedores.

VIII. Políticas

- La condecoración al Mérito Policial, se otorgará a los Policías que realicen los siguientes actos:

I. De relevancia excepcional en beneficio de la Institución Policial.
II. De reconocido valor extraordinario y mérito en el desarrollo de las operaciones, con las siguientes particularidades:
a. Por su diligencia en la captura de probables responsables de la Comisión de ilícitos.
b. Por auxiliar con éxito a la población en accidentes y/o situaciones de peligro o emergencia, así como en la preservación de sus bienes o derechos.
III. En cumplimiento reiterado de Comisiones de naturaleza excepcional y en condiciones difíciles.
IV. Ejecuten por orden o espontáneamente actividades, operaciones o maniobras arriesgadas:
a. Con riesgo de perder la vida.
b. Con objeto de conservar material y equipo de la Institución Policial o bienes del Municipio.

- La condecoración al Mérito Ejemplar se otorgará al Policía que se distinga en forma sobresaliente en las disciplinas científica, artística o cultural y que sea de relevante interés, prestigio y dignidad para la CGSP.
- La condecoración al Mérito Deportivo se conferirá al Policía que, por su participación en alguna disciplina deportiva, a nombre de la CGSP, ya sea de nivel nacional o internacional, obtenga alguna presea.
- La Mención Honorífica se otorgará a los Policías por acciones sobresalientes o de relevancia no consideradas para el otorgamiento de condecoraciones.
- El Distintivo es la divisa o insignia con que la CGSP reconocerá a sus Policías por su actuación sobresaliente en el cumplimiento del servicio o desempeño académico. Éste se otorgará al Policía por haber obtenido resultados sobresalientes en cursos de capacitación, especialización, adiestramiento u otros similares, ya sea dentro o fuera de la CGSP. Esta presea podrá ser portada en los uniformes de uso cotidiano de conformidad a lo previsto en la normatividad respectiva que al efecto se emita.
- La recompensa es la remuneración de carácter económico que se otorgará para alentar e incentivar la conducta de los Policías, creando conciencia de que el esfuerzo y el sacrificio son reconocidos por la CGSP.
- La recompensa se otorgará, dependiendo de la disponibilidad presupuestal, a los Policías de la CGSP, por acciones que vayan más allá del deber, que ante circunstancias de ejecución, tiempo y lugar representen una conducta ejemplar que exalte los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos. Las recompensas serán destinadas conforme a los siguientes conceptos:

I. Responsabilidad;

a) Se otorgará al elemento que haya prestado sus servicios en lapsos superiores a los diez, quince,

veinte, veinticinco o treinta años, habiendo demostrado respeto a sus superiores, conducta honrosa, asimismo que sus acciones, merezcan el estímulo correspondiente.

II. Conclusión de estudios profesionales;

a) Por haber concluido sus estudios de nivel superior o algún posgrado en el año en el que sea otorgado el reconocimiento o gratificación.

III. Disciplina;

IV. Desempeño sobresaliente de las actividades encomendadas.

a) Por desempeño, para el personal Policía de la CGSP que haya cumplido de manera eficiente los objetivos, de manera honrada, eficiente y eficaz a propuesta del Superior jerárquico inmediato.

V. Aportaciones destacadas en actividades relativas al servicio o comisión encomendada.

VI. Elaboración de estudios e iniciativas que aporten notorios beneficios al funcionamiento de la CGSP.

VII. Iniciativas valiosas o ejecución en la implementación del Sistema de Justicia Penal.

a) Por la detención de probables responsables de la Comisión de delitos, en los que los Policías hayan actuado con un alto concepto de lealtad, esfuerzo, sacrificio, honor, dignidad, moral, autoridad y disciplina;
b) Destacada participación en la realización de puestas a disposición, logrando que estas se judicialicen y se obtenga un auto de vinculación a proceso;
c) Destacada participación como primer respondiente en el desahogo de su testimonio en la etapa de juicio en el nuevo sistema penal acusatorio oral;
d) Por acciones realizadas para prevenir y combatir los delitos que contribuyan a la disminución de los índices delictivos, en los que los Policías hayan actuado con un alto concepto de lealtad, esfuerzo, sacrificio, honor, dignidad, moral, autoridad y disciplina; y
e) Por acciones tendentes al rescate de personas, en los que los Policías hayan actuado con un alto concepto de lealtad, esfuerzo, sacrificio, honor, dignidad, moral, autoridad y disciplina;

VIII. Las demás que determine la CSPCP.

Los empleados de confianza podrán participar en los casos establecidos en las fracciones V y VI del presente apartado.

- Las circunstancias que serán evaluadas por la CSPCP para el otorgamiento de estímulos y recompensas serán las siguientes:

Estímulos

a) La relevancia de los actos, que, en términos de proyección, favorezca la imagen de la CGSP.
b) El grado de esfuerzo, sacrificio o si se consiguieron resultados sobresalientes en las actuaciones del Policía.

Recompensas

c) El resultado de la intervención de los Policías en acciones relevantes.
d) El riesgo de la vida propia.
e) El respeto a la vida, los bienes y la seguridad de las personas.

f) El cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan su intervención, así como el respeto a los Derechos Humanos de las personas relacionadas con su actuación.

- La CSPCP será la encargada de evaluar la productividad y desempeño de los Policías para la otorgación de estímulos y recompensas en el periodo correspondiente. La CSPCP establecerá con el apoyo de la SEM, un sistema de evaluación y seguimiento de la carrera policial de los Policías de la CGSP para aplicar la evaluación y valoración correspondiente para el otorgamiento de estímulos y recompensas.
- Durante el primer y segundo semestre del año, la Comisión del Servicio seleccionará de entre los Policías y/o Servidores Públicos a aquéllos que por haber realizado alguna de las acciones referidas en los puntos antes mencionados se hagan acreedores a un estímulo y/o recompensa.
- Los estímulos y recompensas podrán no ser otorgados cuando a juicio de la CSPCP, en funciones de Comisión Evaluadora, no se hubieren satisfecho los requerimientos establecidos.
- Las acciones de los Policías que se propongan para la entrega de algún estímulo, serán motivo de uno o varios reconocimientos de los contemplados en este procedimiento y no es limitativo para que el personal policial pueda recibir cualquier otro reconocimiento. Los estímulos son únicos y personales.
- La CSPCP deberá emitir e informar los lineamientos correspondientes que regulen el proceso de evaluación para la otorgación de estímulos y recompensas.
- La CSPCP deberá integrar un expediente físico y electrónico donde se documente el proceso de evaluación y valoración de los Policías seleccionados para recibir estímulos y/o recompensa por su buen desempeño.
- Todo estímulo y recompensa otorgado por la CGSP será acompañado de una constancia o reconocimiento que acredite el otorgamiento del mismo, la cual deberá ser integrada al expediente del elemento y en su caso, con la autorización de portación de la condecoración o distintivo correspondiente.
- La CSPCP hará del conocimiento público la otorgación de estímulos y recompensas a sus Policías, a través de la ceremonia de entrega oficial. La ceremonia deberá coincidir con un acontecimiento de la Policía Municipal de importancia relevante y será presidida por el Titular de la CGSP.
- Si un Policía, pierde la vida al realizar actos que merecieran el otorgamiento de algún estímulo y/o recompensa, la CSPCP, y la CHYJ resolverán sobre el particular, a fin de conferírselo a título post mortem a sus deudos, mismos que deberán acreditar todos los documentos necesarios y exigibles para verificar su autenticidad y legalidad, ya que será el medio factible para la entrega oficial correspondiente.
- Para el efecto del otorgamiento de estímulos y recompensas, el Policía propuesto no deberá encontrarse sujeto a procedimiento por incumplimiento a los requisitos de permanencia o haber sido suspendido o encontrarse sujeto a procedimiento ante la CHYJ.
- Se prohíbe la portación u ostentación de reconocimientos que no hayan sido legítimamente otorgados u autorizados a recibir por la CSPCP. La inobservancia, deberá hacerse del conocimiento de la CAI de tal irregularidad para la investigación correspondiente.
- Cuando un acto considerado para el otorgamiento de una recompensa, haya sido realizado por varios Policías, ésta se les otorgará proporcionalmente tomando en consideración, las categorías y jerarquías, así como el número de quienes hayan intervenido.
- Cuando una Unidad Administrativa de la CGSP haya realizado o ejecutado un acto que amerite la entrega de una condecoración o mención honorífica, ésta se le impondrá en su conjunto y podrá ser exhibida en el área designada para tal efecto.
- La CSPCP enviará copia de la constancia mediante la cual se otorgue el reconocimiento al DRH para la integración a su expediente institucional.

IX. Descripción de Actividades

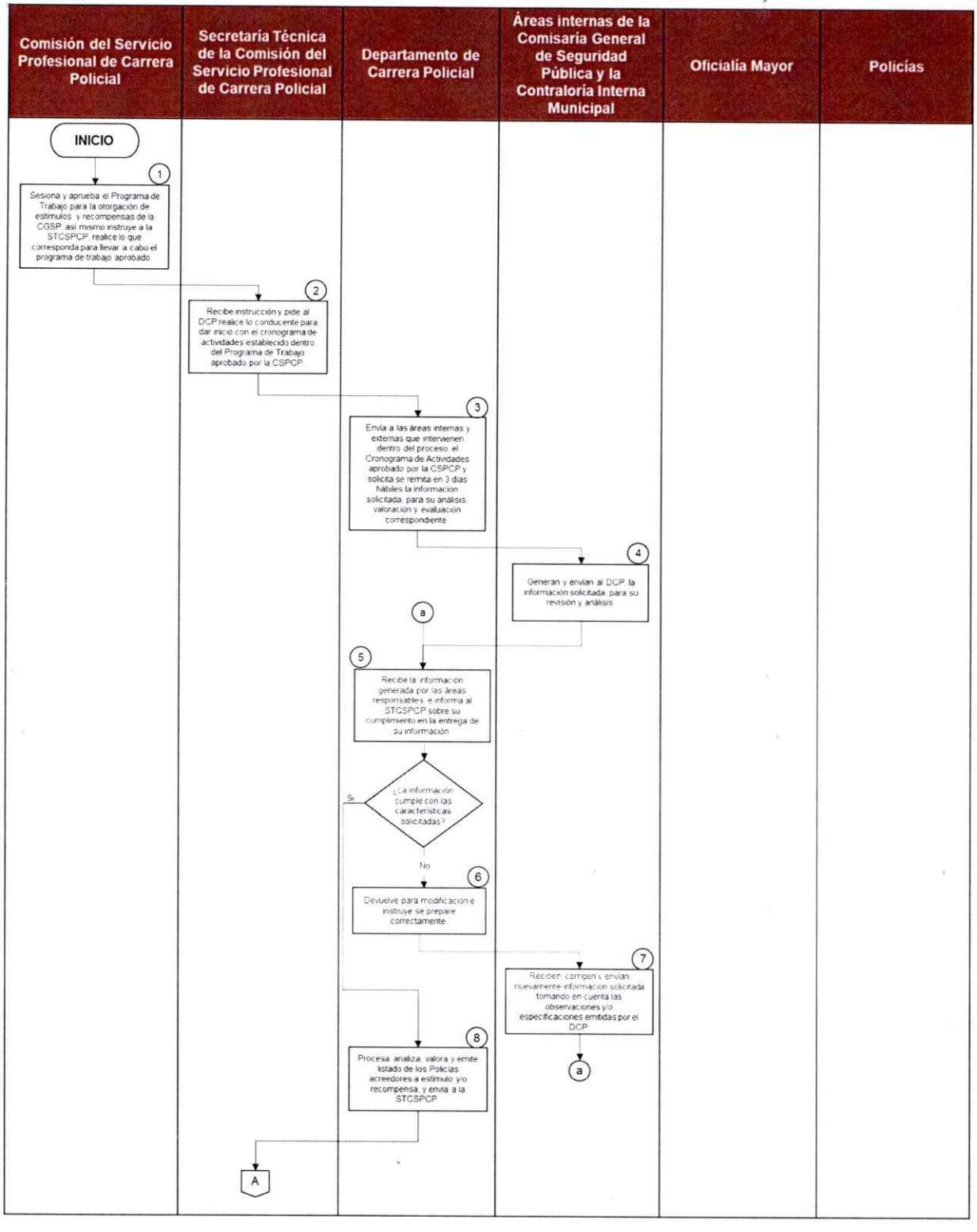
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona y aprueba el Programa de Trabajo para la otorgación de estímulos y recompensas de la CGSP; así mismo instruye a la STCSPCP, realice lo que corresponda para llevar a cabo el programa de trabajo aprobado.
2	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y pide al DCP realice lo conducente para dar inicio con el cronograma de actividades establecido dentro del Programa de Trabajo aprobado por la CSPCP.
3	Departamento de Carrera Policial	Envía a las áreas internas y externas que intervienen dentro del proceso, el Cronograma de Actividades que se encuentra dentro del Programa de Trabajo aprobado por la CSPCP; así mismo, solicita se remita a más tardar en 3 días hábiles la información de su competencia dentro del periodo solicitado, a fin de iniciar con el proceso de análisis, valoración y evaluación correspondiente.
4	Áreas internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal	Generan y envían al DCP, la información solicitada, para su revisión y análisis.
5	Departamento de Carrera Policial	Recibe la información generada por las áreas responsables, e informa al STCSPCP sobre su cumplimiento en la entrega de su información. ¿La información cumple con las características solicitadas? **No:** Devuelve para modificación e instruye se prepare correctamente. **Si:** Procesa, analiza, valora y emite de la información proporcionada, el listado de los Policías acreedores a estímulo y/o recompensa, y envía al STCSPCP, especificando el concepto y monto asignado, en congruencia con el presupuesto autorizado.
6	Departamento de Carrera Policial	Devuelve para modificación e instruye se prepare correctamente.
7	Áreas internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal	Reciben, corrigen y envían nuevamente la información solicitada tomando en cuenta las observaciones y/o especificaciones emitidas por el DCP. (Actividad 5)

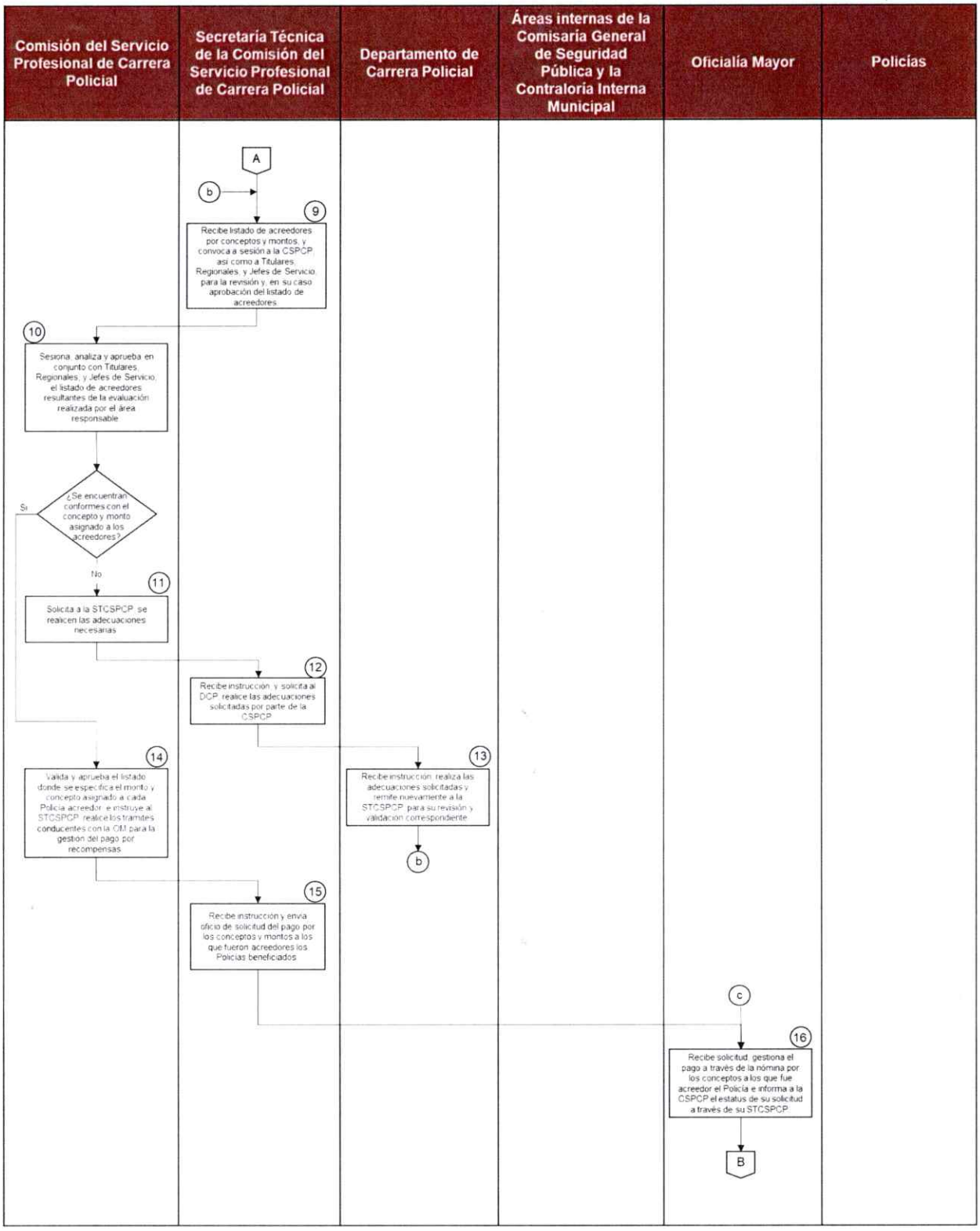
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Departamento de Carrera Policial	Procesa, analiza, valora y emite de la información proporcionada, el listado de los Policías acreedores a estímulo y/o recompensa, y envía a la STCSPCP, especificando el concepto y monto asignado, en congruencia con el presupuesto autorizado.
9	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe listado de acreedores a estímulos y/o recompensas, por conceptos y montos, y convoca a sesión a la CSPCP, así como a Titulares, Regionales, y Jefes de Servicio, para la revisión y, en su caso aprobación del listado de acreedores.
10	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, analiza y aprueba en conjunto con Titulares, Regionales, y Jefes de Servicio, el listado de acreedores resultantes de la evaluación realizada por el área responsable. ¿Se encuentran conformes con el concepto y monto asignado a los acreedores? **No:** Solicita a la STCSPCP, se realicen las adecuaciones necesarias. **Si:** Valida y aprueba el listado donde se especifica el monto y concepto asignado a cada Policía acreedor, e instruye se realice lo conducente para la gestión del pago por el concepto de recompensa.
11	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Solicita a la STCSPCP, se realicen las adecuaciones necesarias.
12	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción, y solicita al DCP, realice las adecuaciones solicitadas por parte de la CSPCP.
13	Departamento de Carrera Policial	Recibe instrucción, realiza las adecuaciones solicitadas y remite nuevamente a la STCSPCP, para revisión y validación correspondiente. (Actividad 9)
14	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Valida y aprueba el listado donde se especifica el monto y concepto asignado a cada Policía acreedor, e instruye al STCSPCP realice los trámites conducentes con la OM para la gestión del pago por recompensas.
15	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y envía oficio a la OM de solicitud del pago por los conceptos y montos a los que fueron acreedores los Policías beneficiados.

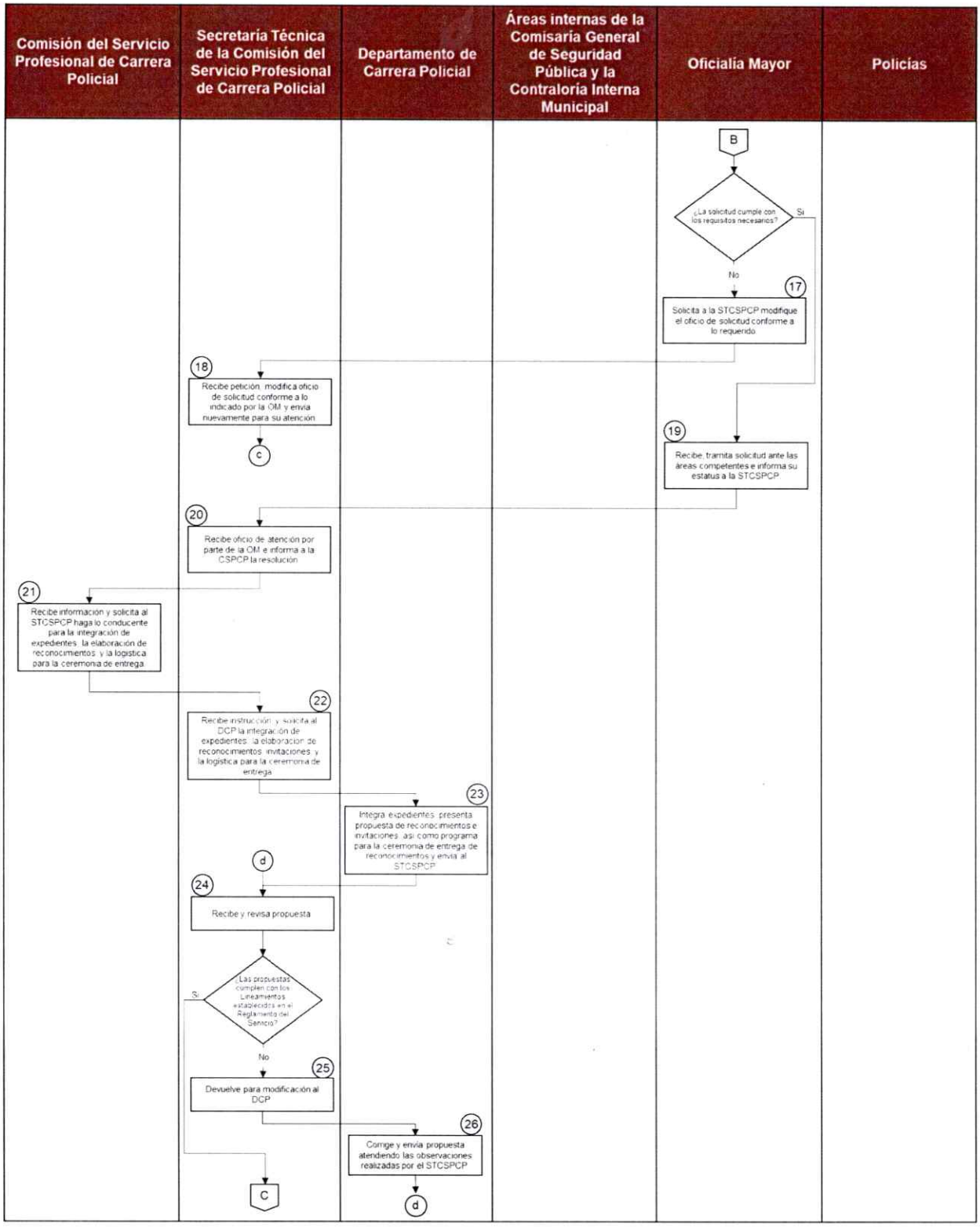
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
16	Oficialía Mayor	Recibe solicitud, gestiona el pago a través de la nómina por los conceptos a los que fue acreedor el Policía e informa a la CSPCP el estatus de su solicitud a través de su STCSPCP. ¿La solicitud cumple con los requisitos necesarios? **No:** Solicita a la STCSPCP modifique el oficio de solicitud. **Si:** Recibe, tramita solicitud ante las áreas competentes e informa estatus a la STCSPCP.
17	Oficialía Mayor	Solicita a la STCSPCP modifique el oficio de solicitud conforme a lo requerido.
18	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe petición, modifica oficio de solicitud conforme a lo indicado por la OM y envía nuevamente para su atención. (Actividad 16)
19	Oficialía Mayor	Recibe, tramita solicitud ante las áreas competentes e informa su estatus a la STCSPCP.
20	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe oficio de atención por parte de la OM e informa a la CSPCP la resolución.
21	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe información y solicita al STCSPCP haga lo conducente para la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos, y la logística para la ceremonia de entrega.
22	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción, y solicita al DCP la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos, invitaciones, y la logística para la ceremonia de entrega.
23	Departamento de Carrera Policial	Integra expedientes, presenta propuesta de reconocimientos e invitaciones, así como programa para la ceremonia de entrega de reconocimientos y envía al STCSPCP.
24	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe y revisa propuesta. ¿Las propuestas cumplen con los Lineamientos establecidos en el Reglamento del Servicio? **No:** Devuelve para modificación. **Si:** Convoca a sesión para aprobación de la CSPCP.
25	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Devuelve para modificación al DCP.

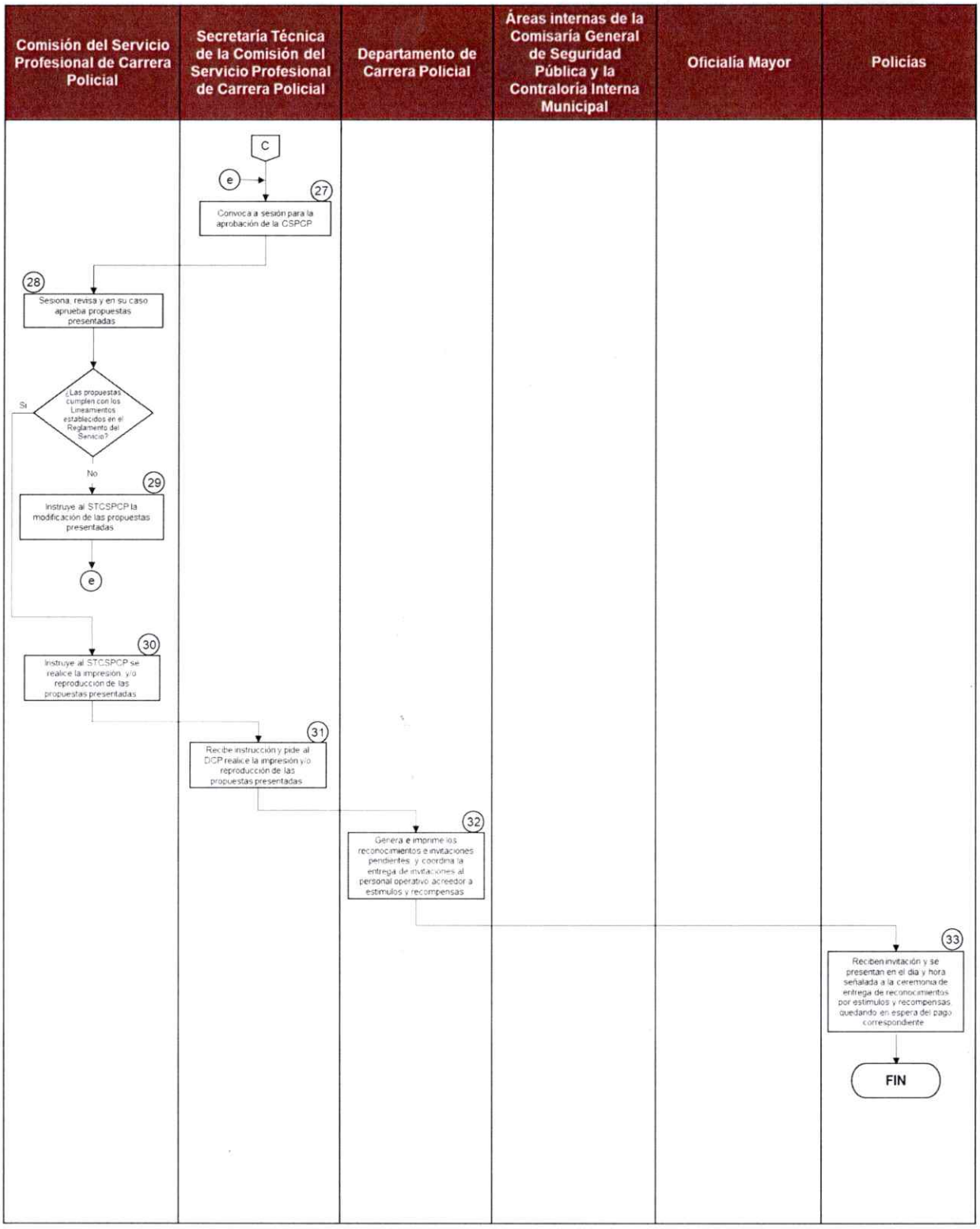
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
26	Departamento de Carrera Policial	Corrige y envía propuesta atendiendo las observaciones realizadas por el STCSPCP. (Actividad 24)
27	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Convoca a sesión para la aprobación de la CSPCP.
28	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Sesiona, revisa y en su caso aprueba propuestas presentadas. ¿Las propuestas cumplen con los Lineamientos establecidos en el Reglamento del Servicio? **No:** Instruye al STCSPCP la modificación de las propuestas presentadas. **Si:** Instruye al STCSPCP se realice la impresión, y/o reproducción de las mismas.
29	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Instruye al STCSPCP la modificación de las propuestas presentadas. (Actividad 27)
30	Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Instruye al STCSPCP se realice la impresión, y/o reproducción de las propuestas presentadas.
31	Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial	Recibe instrucción y pide al DCP realice la impresión y/o reproducción de las propuestas presentadas.
32	Departamento de Carrera Policial	Genera e imprime los reconocimientos e invitaciones pendientes, y coordina la entrega de invitaciones a los Policías acreedores, así mismo entrega copia simple de las mismas al DRH para su incorporación a los expedientes del personal.
33	Policías	Reciben invitación y se presentan en el día y hora señalada a la ceremonia de entrega de reconocimientos por estímulos y recompensas, quedando en espera del pago correspondiente.

X. Diagrama de Flujo




Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Áreas internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal
Oficialía Mayor
Policías
A
b
9
Recibe listado de acreedores por conceptos y montos, y convoca a sesión a la CSPCP, así como a Titulares Regionales, y Jefes de Servicio, para la revisión y, en su caso aprobación del listado de acreedores
10
Sesiona, analiza y aprueba en conjunto con Titulares Regionales, y Jefes de Servicio, el listado de acreedores resultantes de la evaluación realizada por el área responsable
¿Se encuentran conformes con el concepto y monto asignado a los acreedores?
Si
No
11
Solicita a la STCSPCP, se realicen las adecuaciones necesarias
12
Recibe instrucción, y solicita al DCP, realice las adecuaciones solicitadas por parte de la CSPCP
13
Recibe instrucción, realiza las adecuaciones solicitadas y remite nuevamente a la STCSPCP, para su revisión y validación correspondiente
b
14
Valida y aprueba el listado donde se especifica el monto y concepto asignado a cada Policía acreedor, e instruye al STCSPCP, realice los trámites conducentes con la OM, para la gestión del pago por recompensas
15
Recibe instrucción y envía oficio de solicitud del pago por los conceptos y montos a los que fueron acreedores los Policías beneficiados
c
16
Recibe solicitud, gestiona el pago a través de la nómina por los conceptos a los que fue acreedor el Policía e informa a la CSPCP el estatus de su solicitud a través de su STCSPCP
B


Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Áreas internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal
Oficialía Mayor
Policías
B
¿La solicitud cumple con los requisitos necesarios?
Si
No
17
Solicita a la STCSPCP modifique el oficio de solicitud conforme a lo requerido
18
Recibe petición, modifica oficio de solicitud conforme a lo indicado por la OM y envía nuevamente para su atención
c
19
Recibe, tramita solicitud ante las áreas competentes e informa su estatus a la STCSPCP
20
Recibe oficio de atención por parte de la OM e informa a la CSPCP la resolución
21
Recibe información y solicita al STCSPCP haga lo conducente para la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos y la logística para la ceremonia de entrega
22
Recibe instrucción y solicita al DCP la integración de expedientes, la elaboración de reconocimientos, invitaciones y la logística para la ceremonia de entrega
23
Integra expedientes, presenta propuesta de reconocimientos e invitaciones, así como programa para la ceremonia de entrega de reconocimientos y envía al STCSPCP
d
24
Recibe y revisa propuesta
¿Las propuestas cumplen con los Lineamientos establecidos en el Reglamento del Servicio?
Si
No
25
Devuelve para modificación al DCP
26
Corrige y envía propuesta atendiendo las observaciones realizadas por el STCSPCP
C
d


Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Secretaría Técnica de la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial
Departamento de Carrera Policial
Áreas internas de la Comisaría General de Seguridad Pública y la Contraloría Interna Municipal
Oficialía Mayor
Policías
C
e
27
Convoca a sesión para la aprobación de la CSPCP
28
Sesiona, revisa y en su caso aprueba propuestas presentadas
¿Las propuestas cumplen con los Lineamientos establecidos en el Reglamento del Servicio?
Si
No
29
Instruye al STCSPCP la modificación de las propuestas presentadas
e
30
Instruye al STCSPCP se realice la impresión y/o reproducción de las propuestas presentadas
31
Recibe instrucción y pide al DCP realice la impresión y/o reproducción de las propuestas presentadas
32
Genera e imprime los reconocimientos e invitaciones pendientes y coordina la entrega de invitaciones al personal operativo acreedor a estímulos y recompensas
33
Reciben invitación y se presentan en el día y hora señalada a la ceremonia de entrega de reconocimientos por estímulos y recompensas quedando en espera del pago correspondiente
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Evaluación para la otorgación de Estímulos y Recompensas	Mide la otorgación de estímulos y recompensas	$\frac{\text{Evaluaciones realizadas}}{\text{Evaluaciones programadas}} \times 100$	Semestral

XII. Formatos e instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Validación y Cumplimiento de Metas sobre Programas de Capacitación

I. Objetivo

Incrementar el nivel de cumplimiento de los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos, a través de la capacitación, actualización y especialización de los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Administración Policial, titulares y servidores públicos del Departamento de Profesionalización, la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública; así como, todo el personal operativo que integra la Comisaría General de Seguridad Pública que resulta beneficiado.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso a); y Título Quinto, artículo 115, fracciones I y III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 apartado B fracción III; Título V, Capítulo I, artículos 72 y 75, y Capítulo II, artículos 79 fracción IV, 85 fracción IV, y 88 apartado A fracción V, y apartado B fracción V. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 10 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 20 fracción VI y 22 fracciones II, III y VI; Título Tercero, Capítulo Cuarto, Sección Tercera, artículos 58 Ter, 58 Quinquies fracciones VI y XIII; Título Quinto, Capítulo Primero, artículos 100 apartado A fracción IV y 104; Título Séptimo, Capítulo Primero, artículos 134 y 135; Capítulo Segundo, artículos 140, 141 fracción IV; y Capítulo Tercero, artículo 152 apartado A fracción V, apartado B fracción V. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas adicionales.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección IV, artículo 407 fracciones II y VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, México. Título Tercero, Capítulo II, Sección IV, artículos 53, 54, 59 y 62; Capítulo III, Sección I, artículos 82, 83, 84, 86, 87, 90, 91, 92, 94 y 95. Gaceta Municipal, 20 de junio de 2018, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Profesionalización, es el área administrativa responsable de elaborar y dar seguimiento al programa anual de capacitación, profesionalización y acondicionamiento físico de los integrantes de la Comisaría General de Seguridad Pública.

La Subdirección de Administración Policial, deberá:

- Elaborar y entregar al Departamento de Profesionalización el oficio de solicitud para el llenado de la ficha de validación o cumplimiento de metas, derivado de la solicitud de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
- Recibir, revisar, y de ser el caso, recibir el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas.
- Devolver para modificación el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas e instruir se busque prepare e integre de manera correcta.
- Recibir el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo del Departamento de Profesionalización; así mismo, elaborar y enviar vía oficio la ficha de validación o cumplimiento de metas al Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública, para que solicite la validación al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Tomar conocimiento, turnar copia al Departamento de Profesionalización para los trámites o acciones que haya lugar.
- Recibir oficio, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública; así mismo, instruir al Departamento de Profesionalización, buscar, integrar y preparar de nueva cuenta la ficha de validación o cumplimiento de metas.

El Departamento de Profesionalización, deberá:

- Recibir el oficio de solicitud y escribir la hora, firma y fecha en el acuse del oficio, y realizar el llenado de la ficha de validación o cumplimiento de metas; así como elaborar el oficio y entregarlo a la Subdirección de Administración Policial.
- Recibir el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas, realizar las modificaciones solicitadas por la Subdirección de Administración Policial, y devolver para su revisión.
- Recibir copia, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de la Subdirección de Administración Policial; así mismo, tomar conocimiento y archivar para los trámites o acciones que haya lugar.

La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, deberá:

- Recibir oficio y ficha de validación o cumplimiento de metas, escribir la hora, firma y fecha en el acuse del mismo; también, o además remitir vía oficio y correo electrónico al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, para su revisión y de ser el caso, validación correspondiente.
- Informar vía oficio a la Subdirección de Administración Policial que la ficha de validación o cumplimiento de metas fue validada por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Informar vía oficio a la Subdirección de Administración Policial que la ficha de validación o cumplimiento de metas no fue validada, e instruir se realicen las modificaciones necesarias o se integre correctamente la información solicitada.

V. Definiciones

- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **DP:** Departamento de Profesionalización.
- **SAP:** Subdirección de Administración Policial.
- **SESNSP:** Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **STCMSP:** Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud para el llenado de formatos de validación y cumplimiento de metas, enviado por la Subdirección de Administración Policial.

VII. Resultados

- Aprobación de los programas de capacitación y cumplimiento de metas, por parte del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

VIII. Políticas

- El oficio mediante el cual se remite el formato de validación, deberá enviarse antes del inicio de la impartición de los programas de capacitación.
- El oficio mediante el cual se remite el cumplimiento de metas, deberá enviarse al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Publica, dentro de los diez días hábiles, de haber concluido los programas de capacitación.
- Es facultad de la Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Seguridad Pública, informar periódicamente al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Publica, sobre el estado que guardan los asuntos a su cargo.
- La capacitación deberá ir dirigida exclusivamente al personal que integra la Comisaría General de Seguridad Pública.

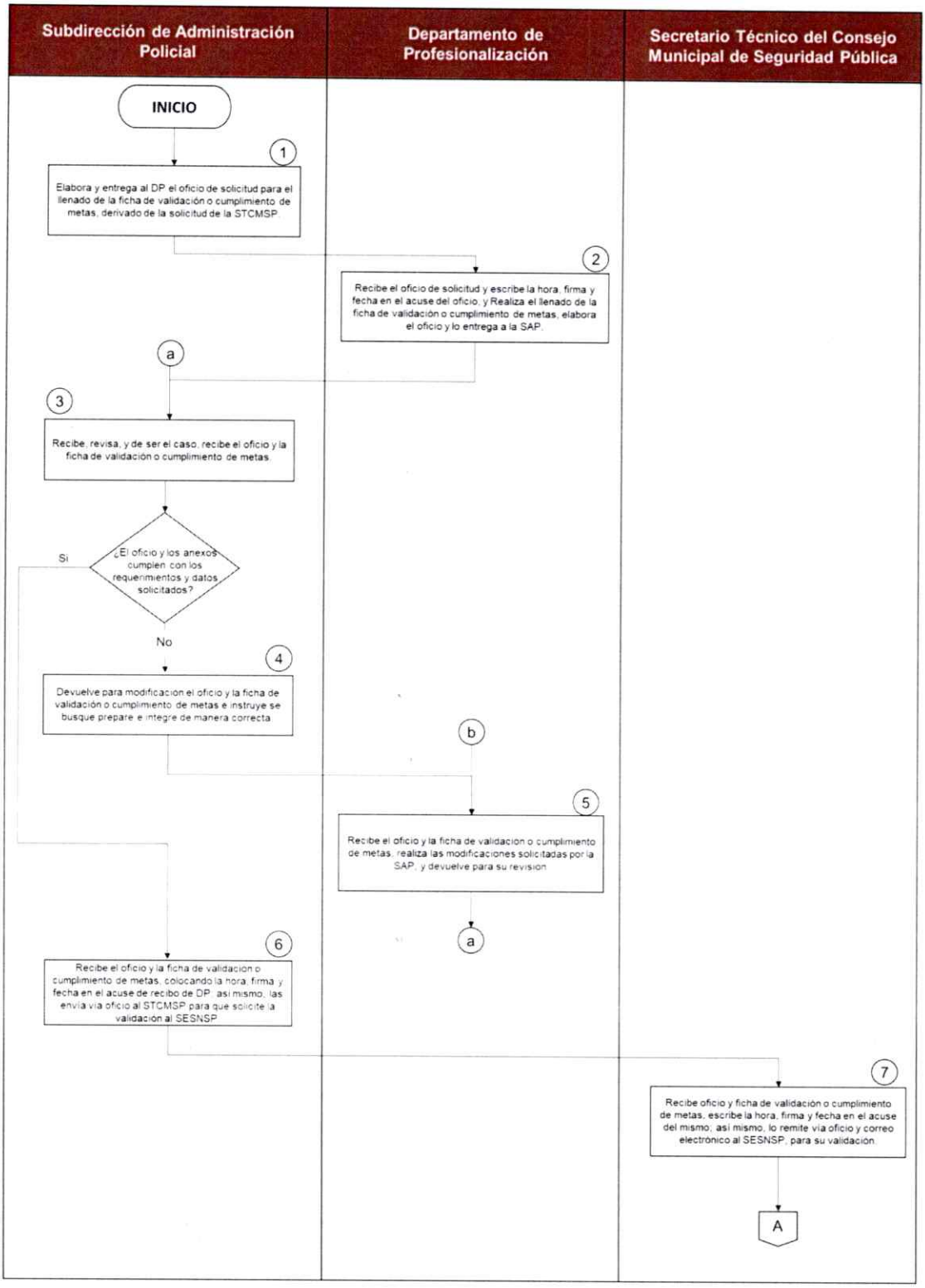
IX. Descripción de Actividades

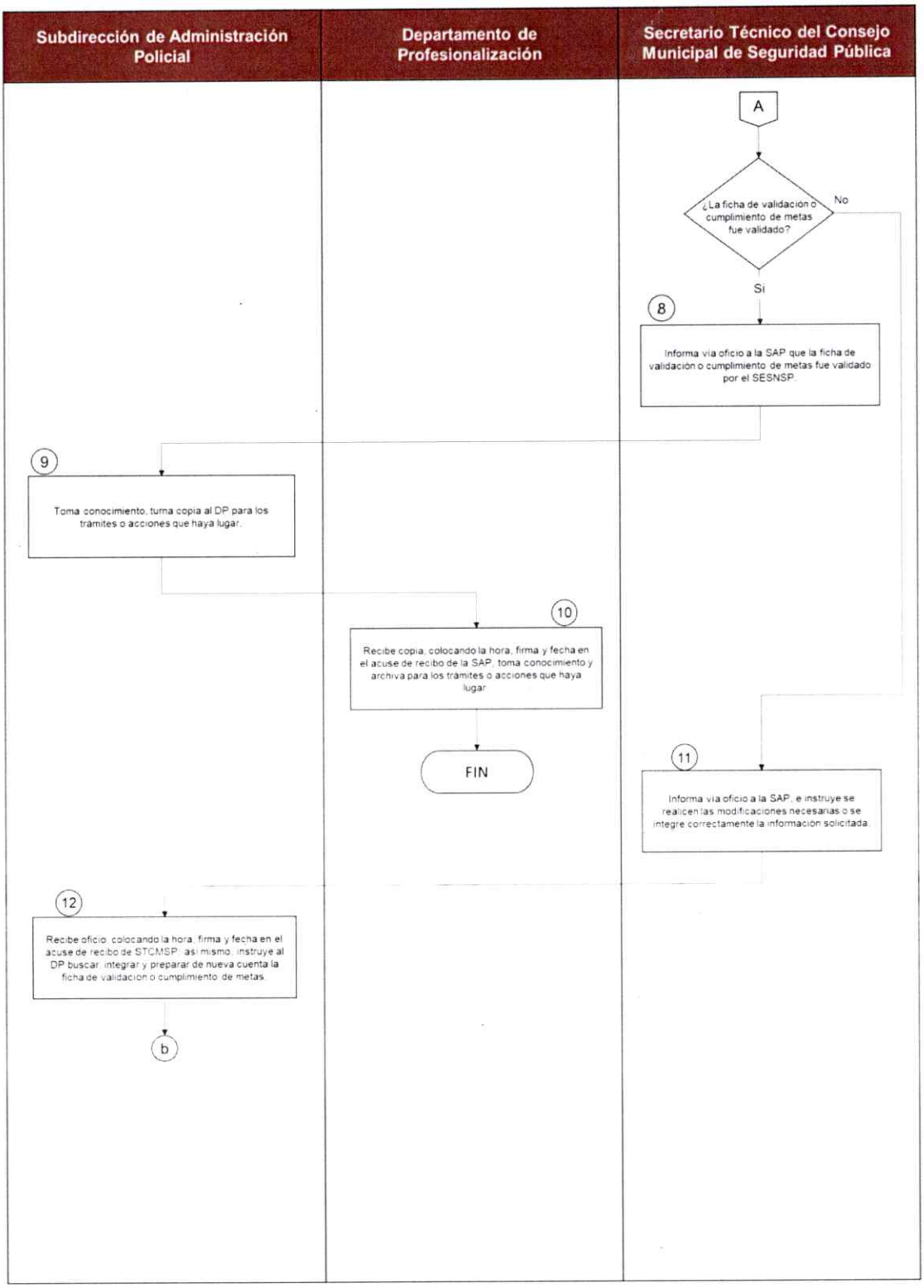
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Administración Policial	Elabora y entrega al DP el oficio de solicitud para el llenado de la ficha de validación o cumplimiento de metas, derivado de la solicitud de la STCMSP.
2	Departamento de Profesionalización	Recibe el oficio de solicitud y escribe la hora, firma y fecha en el acuse del oficio, y realiza el llenado de la ficha de validación o cumplimiento de metas, elabora el oficio y lo entrega a la SAP.
3	Subdirección de Administración Policial	Recibe, revisa, y de ser el caso, recibe el oficio y la ficha de

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		validación o cumplimiento de metas. ¿El oficio y los anexos cumplen con los requerimientos y datos solicitados? **No:** Devuelve para modificación el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas e instruye se busque, prepare e integre de manera correcta. **Si:** Recibe el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de DP; así mismo, elabora y envía oficio con la ficha de validación o cumplimiento de metas al STCMSP para que solicite la validación al SESNSP.
4	Subdirección de Administración Policial	Devuelve para modificación el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas e instruye se busque prepare e integre de manera correcta.
5	Departamento de Profesionalización	Recibe el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas, realiza las modificaciones solicitadas por la SAP, y devuelve para su revisión. (Actividad 3)
6	Subdirección de Administración Policial	Recibe el oficio y la ficha de validación o cumplimiento de metas, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de DP; así mismo, elabora y envía vía oficio la ficha de validación o cumplimiento de metas al STCMSP para que solicite la validación al SESNSP.
7	Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Recibe oficio y ficha de validación o cumplimiento de metas, escribe la hora, firma y fecha en el acuse del mismo; así mismo, lo remite vía oficio y correo electrónico al SESNSP, para su revisión y de ser el caso, validación correspondiente. ¿La ficha de validación o cumplimiento de metas fue validado? **Si:** Informa vía oficio a la SAP que la ficha de validación o cumplimiento de metas fue validada por el SESNSP. **No:** Informa vía oficio, e instruye se realicen las modificaciones necesarias o se integre correctamente la información.
8	Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Informa vía oficio a la SAP que la ficha de validación o cumplimiento de metas fue validado por el SESNSP.
9	Subdirección de Administración Policial.	Toma conocimiento, turna copia al DP para los trámites o acciones que haya lugar.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Departamento de Profesionalización	Recibe copia, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de la SAP, toma conocimiento y archiva para los trámites o acciones que haya lugar.
11	Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública	Informa vía oficio a la SAP, e instruye se realicen las modificaciones necesarias o se integre correctamente la información solicitada.
12	Subdirección de Administración Policial	Recibe oficio, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de STCMSP; así mismo, instruye al DP buscar, integrar y preparar de nueva cuenta la ficha de validación o cumplimiento de metas. (Actividad 5)

X. Diagrama de Flujo




Subdirección de Administración Policial
Departamento de Profesionalización
Secretario Técnico del Consejo Municipal de Seguridad Pública
A
¿La ficha de validación o cumplimiento de metas fue validado?
No
Si
8
Informa vía oficio a la SAP que la ficha de validación o cumplimiento de metas fue validado por el SESNSP.
9
Toma conocimiento, turna copia al DP para los trámites o acciones que haya lugar.
10
Recibe copia, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de la SAP, toma conocimiento y archiva para los trámites o acciones que haya lugar
FIN
11
Informa vía oficio a la SAP, e instruye se realicen las modificaciones necesarias o se integre correctamente la información solicitada.
12
Recibe oficio, colocando la hora, firma y fecha en el acuse de recibo de STCMSP; así mismo, instruye al DP buscar, integrar y preparar de nueva cuenta la ficha de validación o cumplimiento de metas.
b

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Cumplimiento de Metas del Programa de Capacitación	Mide el cumplimiento de las metas del programa de capacitación	$\frac{\text{Metas de capacitación realizadas}}{\text{Metas de capacitación programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Genaro Mejía Buendía** Jefe de Departamento de Profesionalización	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Atención a Siniestros o Percances de Unidades Oficiales

I. Objetivo

Mantener en condiciones óptimas de operación el parque vehicular asignado a la Comisaría General de Seguridad Pública, a través asistencia administrativa relativa a la aplicación de póliza de seguro en percances vehiculares, a fin de que los daños sean reparados a la brevedad posible.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Administración Policial, titulares y servicios públicos del Departamento de Control de Equipamiento; así como al Departamento de Control Vehicular adscrito a la Subdirección de Servicios Generales de la Oficialía Mayor, la Secretaría del Ayuntamiento, la Contraloría Interna Municipal, la Coordinación de Asuntos Internos, y las diferentes áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, y al personal operativo y administrativo involucrado en siniestros.

III. Referencias

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección IV, Subsección III, artículo 409, fracciones III y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Control de Equipamiento, es el área administrativa responsable de brindar asistencia administrativa relativa a la aplicación de póliza de seguro en percances vehiculares de las unidades adscritas a la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Departamento de Control de Equipamiento, deberá:

- Tomar conocimiento del percance, solicitar el número de unidad, y nombre del elemento o servidor público; elaborar y entregar oficio de notificación para que se presente el conductor involucrado en el siniestro, a la oficina del Departamento de Control de Equipamiento.
- Después de 5 días hábiles, generar y entregar oficio reiterativo para que se presente lo antes posible el conductor involucrado en el percance, entregando copia de conocimiento a la Coordinación de Asuntos Internos.
- Entrevista al conductor involucrado explicándole el motivo de su presencia y el protocolo a seguir; así mismo, solicitar presente identificaciones oficiales y la documentación generada por la Compañía Aseguradora al momento del siniestro.
- Revisar y cotejar la documentación requerida, posteriormente proporciona al conductor el Formato de Acta Circunstanciada de Hechos para su llenado.
- Recibir y revisar Acta Circunstanciada de Hechos, y el total de los documentos solicitados.
- Devolver para modificación e instruye busque, prepare e integre correctamente el Acta Circunstanciada de Hechos y la documentación solicitada.
- Integrar expediente, reproducir 4 juegos en copia simple, y remitir vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente original y 4 juegos adicionales, mismos que serán certificados.

- Recibir original y copias certificadas, elaborar oficio para entregar el expediente original y una copia al Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Recursos Generales, para su conocimiento y efectos procedentes.
- Recibir acuse debidamente sellado, preparar copias de conocimiento, agregando una copia certificada, y entregar a los Órganos de Control.
- Recibir acuse y archivar oficio de entrega de expediente al Departamento de Control Vehicular.

El Conductor, deberá:

- Informar al Departamento de Control de Equipamiento que se encuentra involucrado en un percance vehicular y solicitar su asistencia para la aplicación de póliza de seguro.
- Recibir oficio reiterativo, tomar conocimiento y asistir al Departamento de Control de Equipamiento.
- Presentar la documentación solicitada por el Departamento de Control de Equipamiento, para su revisión y cotejo.
- Recibir, requisitar Acta Circunstanciada de Hechos y entregar debidamente firmada con todos los documentos al Departamento de Control de Equipamiento.
- Recibir, corregir y entregar Acta Circunstanciada de Hechos; así mismo, buscar, preparar, integrar y entregar la documentación solicitada para la debida integración del expediente.

La Secretaría del Ayuntamiento, deberá:

- Recibir original y 4 juegos del expediente, certificar y devolver original con los 4 juegos debidamente certificados al Departamento de Control de Equipamiento.

El Departamento de Control Vehicular, deberá:

- Recibir original y copia certificada del expediente, firmar acuse y entregarlo al Departamento de Control de Equipamiento.

Los Órganos de Control, deberán:

- Recibir, revisar, estampar sello en el acuse del oficio y devolverlo al Departamento de Control de Equipamiento.

V. Definiciones

- **Acta Circunstanciada de Hechos:** Formato en el que el Conductor Involucrado hace constar los hechos ocurridos en el siniestro, conteniendo este la siguiente información: Fecha y hora de generación de la misma, Nombre del Conductor, Fecha del siniestro, Numero económico de la unidad siniestrada y narración de los hechos.
- **CA:** Compañía Aseguradora.
- **CAI:** Coordinación de Asuntos Internos.
- **Conductor:** Persona que conducía la unidad al momento del siniestro.
- **Copia Certificada:** Documento que certifica como copia fiel del original expedido por la Secretaria del Ayuntamiento.
- **Documentación generada por la Compañía Aseguradora:** Documento expedido por la Compañía Aseguradora relacionada con el siniestro: Declaración Universal de Accidente, Inventario al Vehículo Dañado, Pase de Atención al Taller.
- **DCE:** Departamento de Control de Equipamiento.
- **Identificación Oficial:** Documento expedido por alguna autoridad a nombre del Conductor involucrado.

- **DCV:** Departamento de Control Vehicular.
- **SRG:** Subdirección de Recursos Generales.

VI. Insumos

- Reporte del percance o siniestro.

VII. Resultados

- Siniestro o percance atendido por personal especializado del Departamento de Control de Equipamiento.

VIII. Políticas

- El Departamento de Control de Equipamiento atenderá al conductor involucrado en el momento en que este se presenta en la oficina del mismo, orientándolo en la integración del expediente correspondiente.
- El Departamento de Control de Equipamiento remitirá en tiempo y forma el original y copia certificada del expediente del siniestro al Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Servicios Generales de la Oficialía Mayor, para los efectos procedentes.
- El Departamento de Control de Equipamiento deberá dar aviso de forma inmediata a la Coordinación de Asuntos Internos, la Contraloría Interna Municipal o autoridad competente, cuando se pierda, destruya, altere o se vea involucrado en la comisión de algún ilícito o eventualidad por percance, los bienes que tiene bajo resguardo de la Comisaría General de Seguridad Pública.

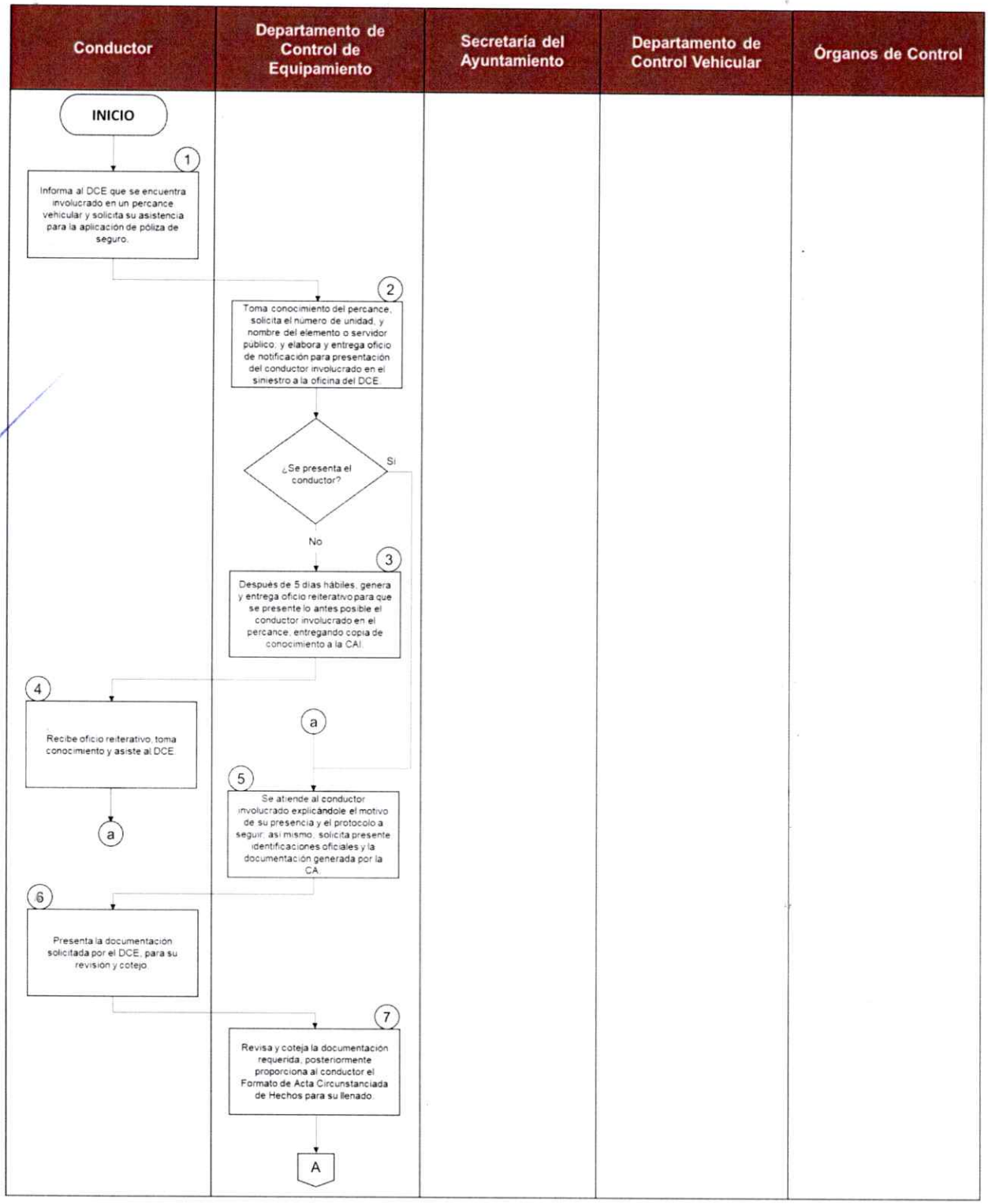
IX. Descripción de Actividades

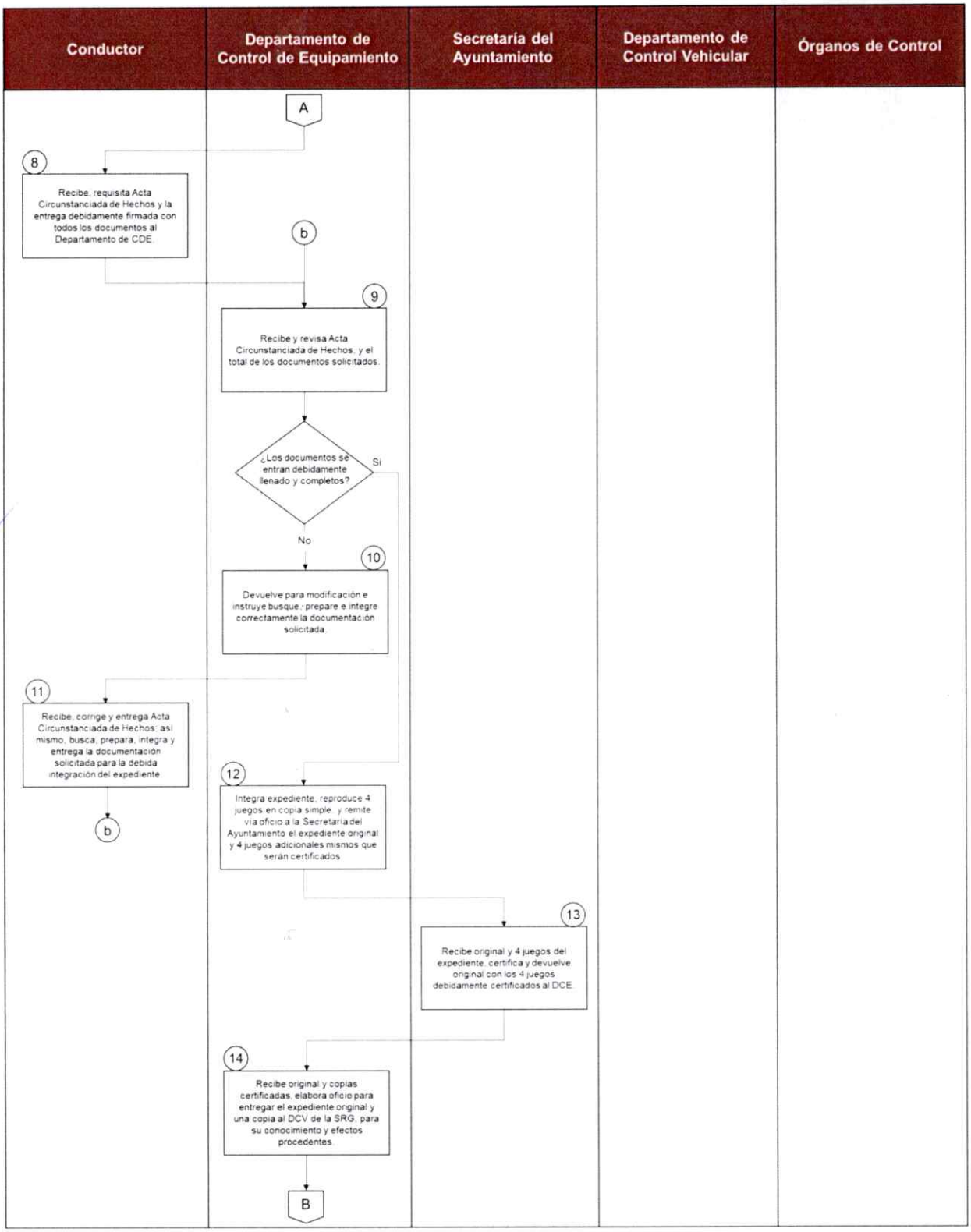
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Conductor	Informa al Departamento de Control de Equipamiento que se encuentra involucrado en un percance vehicular y solicita su asistencia para la aplicación de póliza de seguro.
2	Departamento de Control de Equipamiento	Toma conocimiento del percance, solicita el número de unidad, y nombre del elemento o servidor público; y elabora y entrega oficio de notificación para presentación del conductor involucrado en el siniestro a la oficina del Departamento de Control de Equipamiento. ¿Se presenta el conductor? **No:** Después de 5 días hábiles se genera oficio reiterativo para que se presente, entregando copia de conocimiento a la Coordinación de Asuntos Internos. **Si:** Se atiende al conductor involucrado explicándole el motivo de su presencia y el protocolo a seguir; así mismo, solicita presente identificaciones oficiales y la documentación generada por la Compañía Aseguradora al momento del siniestro.

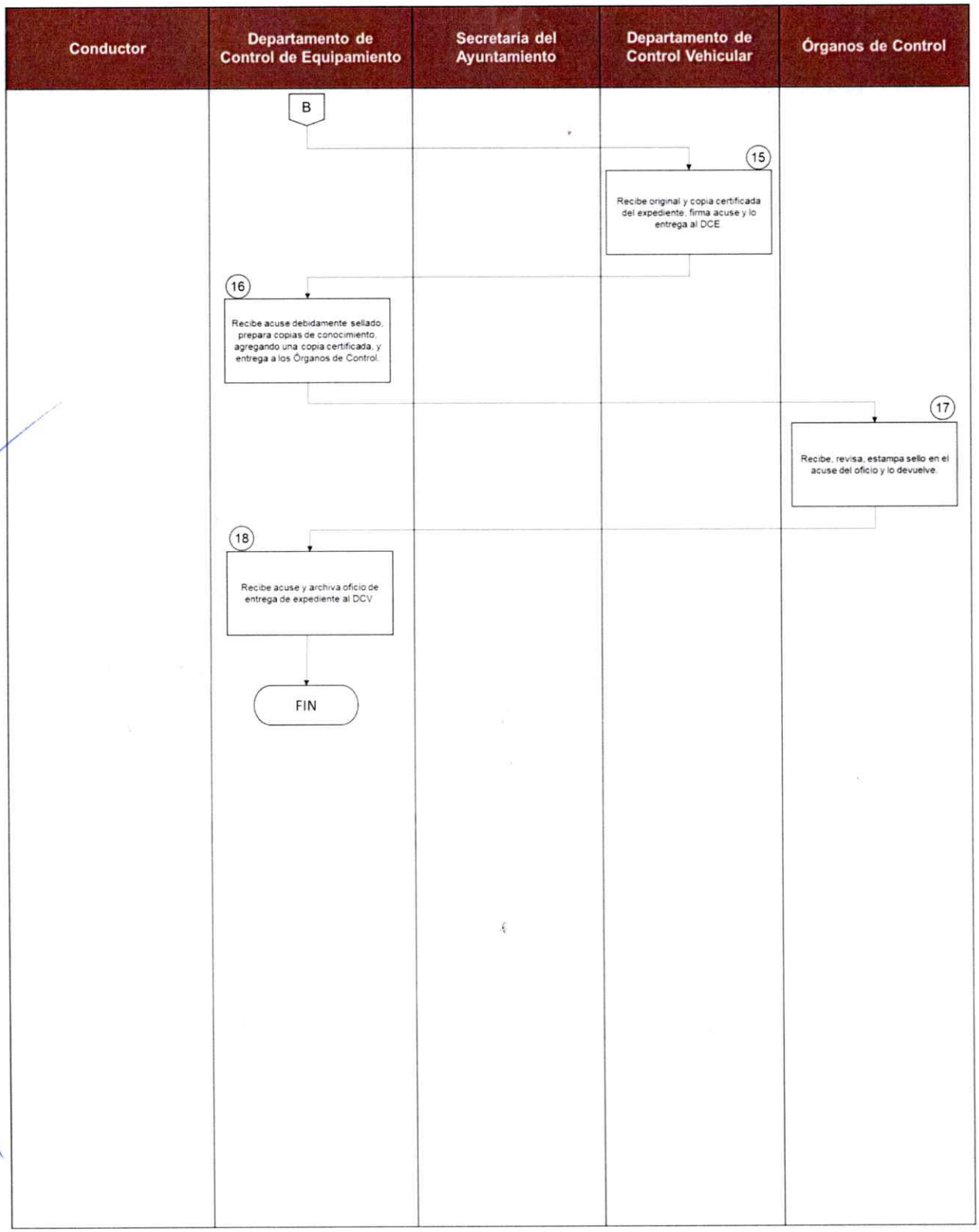
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Departamento de Control de Equipamiento	Después de 5 días hábiles, genera y entrega oficio reiterativo para que se presente lo antes posible el conductor involucrado en el percance, entregando copia de conocimiento a la Coordinación de Asuntos Internos.
4	Conductor	Recibe oficio reiterativo, toma conocimiento y asiste al Departamento de Control de Equipamiento. (Actividad 5)
5	Departamento de Control de Equipamiento	Se atiende al conductor involucrado explicándole el motivo de su presencia y el protocolo a seguir; así mismo, solicita presente identificaciones oficiales y la documentación generada por la Compañía Aseguradora al momento del siniestro.
6	Conductor	Presenta la documentación solicitada por el Departamento de Control de Equipamiento, para su revisión y cotejo.
7	Departamento de Control de Equipamiento	Revisa y coteja la documentación requerida, posteriormente proporciona al conductor el Formato de Acta Circunstanciada de Hechos para su llenado.
8	Conductor	Recibe, requisita Acta Circunstanciada de Hechos y la entrega debidamente firmada con todos los documentos al Departamento de Control de Equipamiento.
9	Departamento de Control de Equipamiento	Recibe y revisa Acta Circunstanciada de Hechos, y el total de los documentos solicitados. ¿Los documentos se entran debidamente llenado y completos? **No:** Devuelve para modificación e instruye busque, prepare e integre correctamente la documentación solicitada. **Si:** Integra expediente, reproduce 4 juegos en copia simple, y remite vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente original y 4 juegos adicionales mismos que serán certificados.
10	Departamento de Control de Equipamiento	Devuelve para modificación e instruye busque, prepare e integre correctamente la documentación solicitada.
11	Conductor	Recibe, corrige y entrega Acta Circunstanciada de Hechos; así mismo, busca, prepara, integra y entrega la documentación solicitada para la debida integración del expediente. (Actividad 9)
12	Departamento de Control de Equipamiento	Integra expediente, reproduce 4 juegos en copia simple, y remite vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente original y 4 juegos adicionales mismos que serán certificados.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Secretaría del Ayuntamiento	Recibe original y 4 juegos del expediente, certifica y devuelve original con los 4 juegos debidamente certificados al Departamento de Control de Equipamiento.
14	Departamento de Control de Equipamiento	Recibe original y copias certificadas, elabora oficio para entregar el expediente original y una copia al Departamento de Control Vehicular de la Subdirección de Recursos Generales, para su conocimiento y efectos procedentes.
15	Departamento de Control Vehicular	Recibe original y copia certificada del expediente, firma acuse y lo entrega al Departamento de Control de Equipamiento.
16	Departamento de Control de Equipamiento.	Recibe acuse debidamente sellado, prepara copias de conocimiento, agregando una copia certificada, y entrega a los Órganos de Control.
17	Órganos de Control (Contraloría Interna Municipal y la Coordinación de Asuntos Internos)	Recibe, revisa, estampa sello en el acuse del oficio y lo devuelve.
18	Departamento de Control de Equipamiento.	Recibe acuse y archiva oficio de entrega de expediente al Departamento de Control Vehicular.

X. Diagrama de Flujo




Conductor
Departamento de Control de Equipamiento
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Control Vehicular
Órganos de Control
A
8
Recibe, requisita Acta Circunstanciada de Hechos y la entrega debidamente firmada con todos los documentos al Departamento de CDE.
b
9
Recibe y revisa Acta Circunstanciada de Hechos, y el total de los documentos solicitados.
¿Los documentos se entran debidamente llenado y completos?
Si
No
10
Devuelve para modificación e instruye busque, prepare e integre correctamente la documentación solicitada.
11
Recibe, corrige y entrega Acta Circunstanciada de Hechos; así mismo, busca, prepara, integra y entrega la documentación solicitada para la debida integración del expediente.
b
12
Integra expediente, reproduce 4 juegos en copia simple, y remite vía oficio a la Secretaría del Ayuntamiento el expediente original y 4 juegos adicionales mismos que serán certificados.
13
Recibe original y 4 juegos del expediente, certifica y devuelve original con los 4 juegos debidamente certificados al DCE.
14
Recibe original y copias certificadas, elabora oficio para entregar el expediente original y una copia al DCV de la SRG, para su conocimiento y efectos procedentes.
B


Conductor
Departamento de Control de Equipamiento
Secretaría del Ayuntamiento
Departamento de Control Vehicular
Órganos de Control
B
15
Recibe original y copia certificada del expediente, firma acuse y lo entrega al DCE
16
Recibe acuse debidamente sellado, prepara copias de conocimiento, agregando una copia certificada, y entrega a los Órganos de Control.
17
Recibe, revisa, estampa sello en el acuse del oficio y lo devuelve.
18
Recibe acuse y archiva oficio de entrega de expediente al DCV
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Percances Vehiculares	Mide el nivel de atención a percances vehiculares	$\left(\frac{\text{Número de percances atendidos}}{\text{Número de percances suscitados}}\right)$ X 100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Fabiola Ramírez Orihuela** Jefa de Departamento de Control de Equipamiento	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Recepción y Distribución de Bienes Muebles y No Consumibles Existentes

I. Objetivo

Mejorar el subministro de los bienes muebles y no consumibles, mediante el levantamiento físico e inspecciones periódicas, para dar atención a todas las áreas que integran la Comisaría General de Seguridad Pública

II. Alcance

Aplica a todas las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, incluyendo a sus titulares y servidores públicos adscritos, como son: La Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Estado Mayor, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Ayudantía Especializada, la Coordinación de Asuntos Internos, y la Coordinación Jurídica; así como, el Departamento de Almacén y Mantenimiento y los servidores públicos usuarios del bien.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h); y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Décimo Primero, artículos 146, 147 y 148. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Tercero, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 113, Capítulo Tercero, artículos, 122, 123 y 124. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Segundo, artículos 11, 12 y 13. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y Municipios. Capítulo Primero, artículos 10 y 11; Capítulo Tercero, artículos 12, 13, 17 y 18; y Capítulo Cuarto, artículos 21, 22 y 25. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de marzo del 2000, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Título IV, Capítulo Primero, artículos 86, 88, 89 y 90. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo I, artículo 3, 7, 10, 11, 12 fracciones I, II, X, XII, XXI, XXII, XXV, XXVI y XXXI; Capítulo XVI, Sección IV, Subsección VI, artículo 411 fracciones I, II, III, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII y XIV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Almacén y Mantenimiento, es el área administrativa responsable de administrar los bienes muebles e inmuebles asignados a las Unidades Administrativas que integran la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Las Unidades Administrativas, deberán:

- Hacer la solicitud de manera escrita mediante oficio y entregar al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento.
- Recibir oficio, tomar conocimiento de las modificaciones solicitadas por el auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, subsanar, elaborar y entregar nuevamente el oficio para su revisión.
- Recibir oficio emitido por el Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento, donde se especifican las condiciones de entrega del bien solicitado, y acudir al lugar indicado.
- Recibir el bien solicitado, revisar el vale de salida, firmarlo, agradecer la entrega y retirarse del lugar.

El Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, deberá:

- Recibir el oficio turnado de bienes muebles y no consumibles, revisarlo, y verificar que se describan a detalle los requerimientos solicitados.
- Devolver, en caso de que el oficio de solicitud no cumpla con los elementos necesarios, y explicar las modificaciones que tendrá que realizar para que el documento pueda ser recibido.
- Recibir el oficio y entregar el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma; así mismo, entregar documento al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento para su revisión e instrucción.
- Recibir instrucción, elaborar propuesta de oficio, y presentarlo al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento para su revisión.
- Recibir instrucción, subsanar las observaciones indicadas por el Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento, elaborar y entregar nuevamente el oficio para revisión del Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento.
- Recibir al personal autorizado por la Unidad Administrativa, entregar un vale de salida y resguardo para la comprobación de los mismos y entregar el bien.

El Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento, deberá:

- Recibir el oficio, revisarlo, y verificar la existencia del o los materiales solicitados para su dotación e instruir al auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, informe a la Unidad Administrativa mediante oficio el estatus de su solicitud.
- Recibir propuesta de oficio, dar lectura, y de ser el caso, firmar el documento.
- Devolver el documento, en caso de que este no cumpla con los lineamientos establecidos para su elaboración, e indicar las modificaciones que se requieren.
- Firmar el documento e instruye al auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, su preparación y entrega a la Unidad Administrativa solicitante.

V. Definiciones

- **AA:** Auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento de la Subdirección de Administración Policial.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública del Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **JDAM:** Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento de la Subdirección de Administración Policial.
- **SAP:** Subdirección de Administración Policial de la Comisaría General de Seguridad Pública.

- **UA:** Unidades Administrativas adscritas a la Comisaría General de Seguridad Pública.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud emitido por los Titulares de las Unidades Administrativas, dirigido al Subdirector de Administración Policial o al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento.

VII. Resultados

- Bienes muebles y no consumibles entregados a las Unidades Administrativa que lo solicitaron.

VIII. Políticas

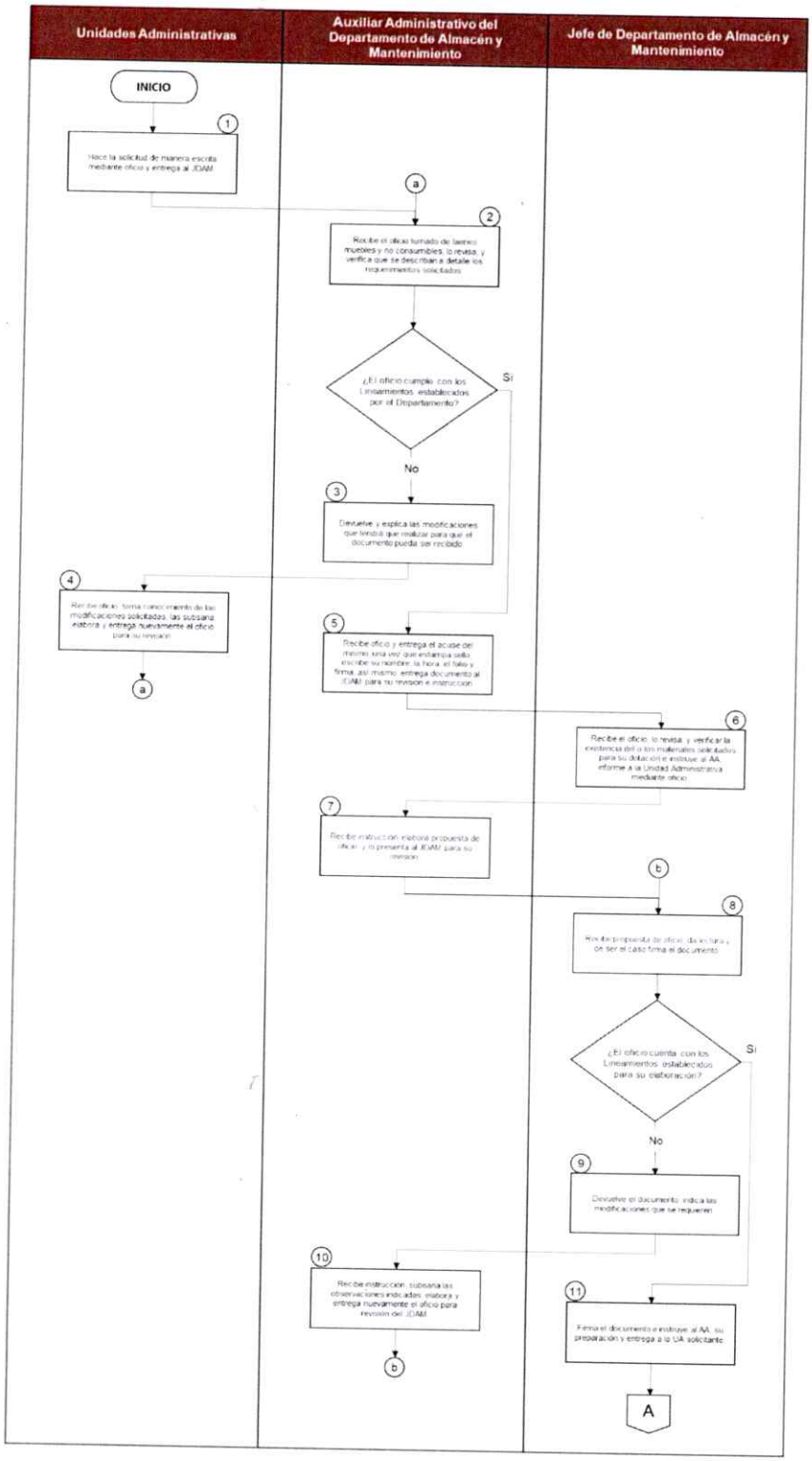
- El horario de recepción de oficios de solicitud dirigidos al Subdirector de Administración Policial o al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento será en días hábiles de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, y el día sábado de 9:00 a 13:00 horas.
- Los oficios y/o documentos que reciba la Subdirección de Administración Policial y el Departamento de Almacén y Mantenimiento deberán ser registrados en la base de datos que corresponda, a fin de que le sea asignado un número de control interno para dar seguimiento desde su ingreso hasta la conclusión del trámite respectivo.
- Todos los oficios y/o documentos recibidos por la Subdirección de Administración Policial y el Departamento de Almacén y Mantenimiento, deberán ser gestionados considerando los tiempos establecidos en el Programa Basado en Resultados Municipal o los Programas de Prioridad Municipal.
- El personal autorizado por la Subdirección de Administración Policial y el Departamento de Almacén y Mantenimiento serán los responsables de la administración y guarda de la documentación que se encuentra bajo su custodia. Los servidores públicos que tengan acceso a la misma deberán preservar su estricta confidencialidad y reserva; la violación de ello será causa de responsabilidad administrativa o penal, según corresponda.
- El oficio de solicitud del bien o servicio emitido por el Titular de la Unidad Administrativa según corresponda, deberá especificar las características requeridas e ir firmado y sellado.
- Las Unidades Administrativas deberán verificar que los bienes entregados cumplan con las características solicitadas al momento de la recepción o distribución de los mismos.
- La solicitud de adquisiciones o servicios será tramitada por el Titular del Departamento de Almacén y Mantenimiento, cada que alguna área de la Comisaría General de Seguridad Pública lo requiera para el cumplimiento de sus programas o metas.
- El Titular de la Comisaría General de Seguridad Pública, así como el de la Oficialía Mayor deberán de autorizar el bien o servicio solicitado.
- Se consideran instalaciones estratégicas, a los espacios, inmuebles, construcciones, muebles, equipo y demás bienes, destinados al funcionamiento, mantenimiento y operación de las actividades consideradas como estratégicas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de aquellas que tiendan a mantener la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano, en términos de la Ley de Seguridad Nacional.
- El Titular del Departamento de Almacén y Mantenimiento deberá proponer, difundir e implementar las políticas para el aprovechamiento inmobiliario de la Comisaría General de Seguridad Pública y/o del Municipio.
- Los Titulares de las Unidades Administrativas, deberán administrar, controlar y utilizar adecuadamente los bienes muebles e inmuebles que tengan asignados.

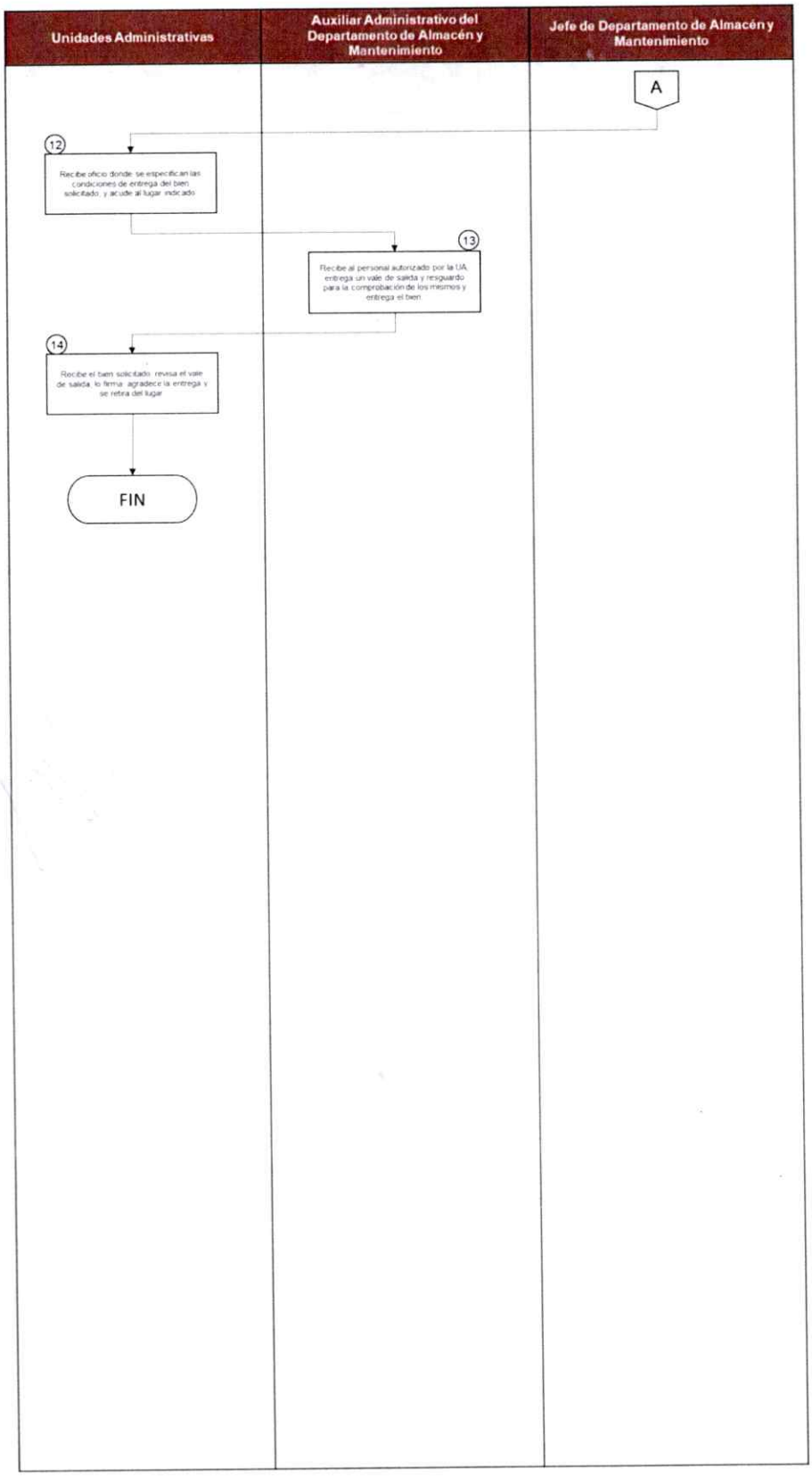
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Unidades Administrativas	Hace la solicitud de manera escrita mediante oficio y entrega al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento.
2	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe el oficio turnado de bienes muebles y no consumibles, lo revisa, y verifica que se describan a detalle los requerimientos solicitados. ¿El oficio cumple con los Lineamientos establecidos por el Departamento? **No:** Devuelve y explica las modificaciones que tendrá que realizar para que el documento pueda ser recibido. **Si:** Recibe oficio y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma; así mismo, entrega documento al Titular del Departamento de Almacén y Mantenimiento para su revisión e instrucción.
3	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Devuelve y explica las modificaciones que tendrá que realizar para que el documento pueda ser recibido.
4	Unidades Administrativas	Recibe oficio, toma conocimiento de las modificaciones solicitadas, las subsana, elabora y entrega nuevamente el oficio para su revisión. (Actividad 2)
5	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe oficio y entrega el acuse del mismo, una vez que estampa sello, escribe su nombre, la hora, el folio y firma; así mismo, entrega documento al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento para su revisión e instrucción.
6	Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe el oficio, lo revisa, y verificar la existencia del o los materiales solicitados para su dotación e instruye al auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, informe a la Unidad Administrativa mediante oficio.
7	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe instrucción, elabora propuesta de oficio, y lo presenta al Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento para su revisión.
8	Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe propuesta de oficio, da lectura y de ser el caso firma el documento. ¿El oficio cuenta con los Lineamientos establecidos para su elaboración? **No:** Devuelve el documento, e indica las modificaciones que

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		se requieren. **Si:** Firma el documento e instruye su preparación y entrega a la Unidad Administrativa solicitante.
9	Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento	Devuelve el documento, indica las modificaciones que se requieren.
10	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe instrucción, subsana las observaciones indicadas, elabora y entrega nuevamente el oficio para revisión del Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento. (Actividad 8)
11	Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento	Firma el documento e instruye al auxiliar administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento, su preparación y entrega a la Unidad Administrativa solicitante.
12	Unidades Administrativas	Recibe oficio donde se especifican las condiciones de entrega del bien solicitado, y acude al lugar indicado.
13	Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento	Recibe al personal autorizado por la Unidad Administrativa, entrega un vale de salida y resguardo para la comprobación de los mismos y entrega el bien.
14	Unidades Administrativas	Recibe el bien solicitado, revisa el vale de salida, lo firma, agradece la entrega y se retira del lugar.

X. Diagrama de Flujo




Unidades Administrativas
Auxiliar Administrativo del Departamento de Almacén y Mantenimiento
Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento
A
12
Recibe oficio donde se especifican las condiciones de entrega del bien solicitado, y acude al lugar indicado
13
Recibe al personal autorizado por la UA entrega un vale de salida y resguardo para la comprobación de los mismos y entrega el bien
14
Recibe el bien solicitado, revisa el vale de salida, lo firma, agradece la entrega y se retira del lugar
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a solicitudes de bienes muebles y no consumibles existentes	Mide el nivel de cumplimiento en la atención a solicitudes de bienes muebles y no consumibles existentes realizados por las UA que integran la CGSP.	$\left(\frac{\text{Solicitudes atendidas}}{\text{Solicitudes recibidas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Guillermo Filiberto García Galán** Jefe de Departamento de Almacén y Mantenimiento	**Lic. Héctor Esteban Morales Palomares** Subdirector de Administración Policial

Recepción y Despacho de Emergencias Suscitadas en Territorio Municipal

I. Objetivo

Disminuir el tiempo de respuesta, mediante la recepción y despacho oportuno de las llamadas de emergencia captadas a través de la aplicación móvil "Nuestra Ciudad Segura", y aquellas realizadas por la activación de alarmas vecinales, botones de pánico y monitoreo de cámaras de video vigilancia, con el fin de mantener la paz, el orden y la integridad de los ciudadanos de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, al Departamento de Centro de Mando C4 y C2, a la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Coordinación Municipal de Protección Civil y a la Población en general que habita y transita en territorio municipal, y que requiera de los servicios de emergencias.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Tercero, Capítulo I, artículos 41 fracción I y II, y 43; Título Séptimo, Capítulo II, artículo 112; y Capítulo III, artículo 119. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracciones I, IV, V, 2, 3, 8 fracciones II, VIII, IX; y Título Tercero, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 63 fracciones I inciso a) y f), y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo IV, artículo 27 fracciones I y II; y Capítulo VII, artículo 28. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de mayo del 2014, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo III, artículos 26, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45 y 46; Capítulo IV, artículos 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95 y 96; y Capítulo IX, artículos 120, 121, 122, 123, 124 y 125. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, artículo 373 fracción I; y Subsección I, artículo 374 fracción IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, es el área administrativa responsable de recibir y despachar las llamadas de emergencia de la ciudadanía que habita y transita en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a los diversos servicios especializados que ofrece la Comisaría General de Seguridad Pública, las 24 horas los 365 días del año.

El Telefonista/Monitorista, deberá:

- Recibir la solicitud de la emergencia de la Ciudadanía registrando en el SICDE el tipo de emergencia, ubicación del evento, nombre del solicitante y teléfono de quien la reporta.
- Tomar nota de lo acontecido y cerrar el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE.
- Analizar la llamada, y turnar al Radio Operador a través del SICDE, para su despacho y seguimiento hasta la conclusión del servicio.

El Radio Operador, deberá:

- Tomar conocimiento de la emergencia, a través del SICDE, y con base a la información registrada en el sistema, canaliza el servicio que se requiere y que este más próximo al lugar de los hechos.
- Recibir información, actualizar el SICDE sobre el estatus del evento atendido por los servicios, y de ser el caso reclasificar el tipo de incidente atendido.
- Solicitar a los servicios recopilen la información faltante para su registro y cierre del servicio en el SICDE.
- Registrar la información proporciona por los servicios que atendieron la emergencia y cerrar el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE, finalizando el proceso.

Los Servicios: Policía, Oficiales de Tránsito y Vialidad, Bomberos y Paramédicos, deberán:

- Avanzar al lugar de la emergencia, hacer contacto con la víctima o persona que solicita el servicio, solicitando sus datos, así como mayor descripción de los hechos ocurridos, reportando vía radio frecuencia al radio operador la hora de su arribo e informar la situación y los servicios prestados.
- Buscar, preparar e integrar correctamente la información faltante e informar nuevamente al Radio Operador, vía radiofrecuencia.

El Ciudadano que habita o transita por el municipio, deberá:

- Solicitar la atención de la emergencia a través de los teléfonos de emergencias, aplicación móvil, alarmas vecinales, botones de pánico y monitoreo de cámaras de video vigilancia.

V. Definiciones

- **C4:** Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo.
- **C2:** Centro de Comando y Control.
- **Emergencia:** Cualquier situación que ponga en riesgo la estabilidad de una situación, escena, o persona que requiera de ayuda experta para su resolución.
- **Radio Operador**: Persona encargada de ser el moderador de las comunicaciones por vía radio entre el personal policial, bombero y/o paramédico.
- **Sistema de Captura y Despacho de Emergencias:** Registro por medio del sistema de manera cronológica de servicios y novedades ocurridas en tiempo real, mismo que se actualiza constantemente.
- **Sistema de Radio Frecuencia:** Comunicación por medio de Radios de alta potencia los servicios policiales, transito, bomberos o ambulancias.

- **SICDE**: Sistema de Captura y Despacho de Emergencias.
- **Víctima:** Persona que fue agredida física o emocionalmente, o de cualquier delito físico o verbal que deba ser tratada por los servidores públicos con la debida atención y respeto, debiendo estos de abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia del servicio que presten, abuso o ejercicio indebido de la autoridad.

VI. Insumos

- Solicitud de emergencia emitida por la ciudadanía, y recibida a través de los teléfonos de emergencia, la aplicación móvil "Nuestra Ciudad Segura", y aquellas realizadas por la activación de alarmas vecinales y botones de pánico en puntos de video vigilancia.

VII. Resultados

- Atención de emergencias y/o auxilios de manera eficiente, oportuna y honesta, dando cobertura a la ciudadanía que vive o transita del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, en un tiempo de respuesta no mayor de 5 minutos.

VIII. Políticas

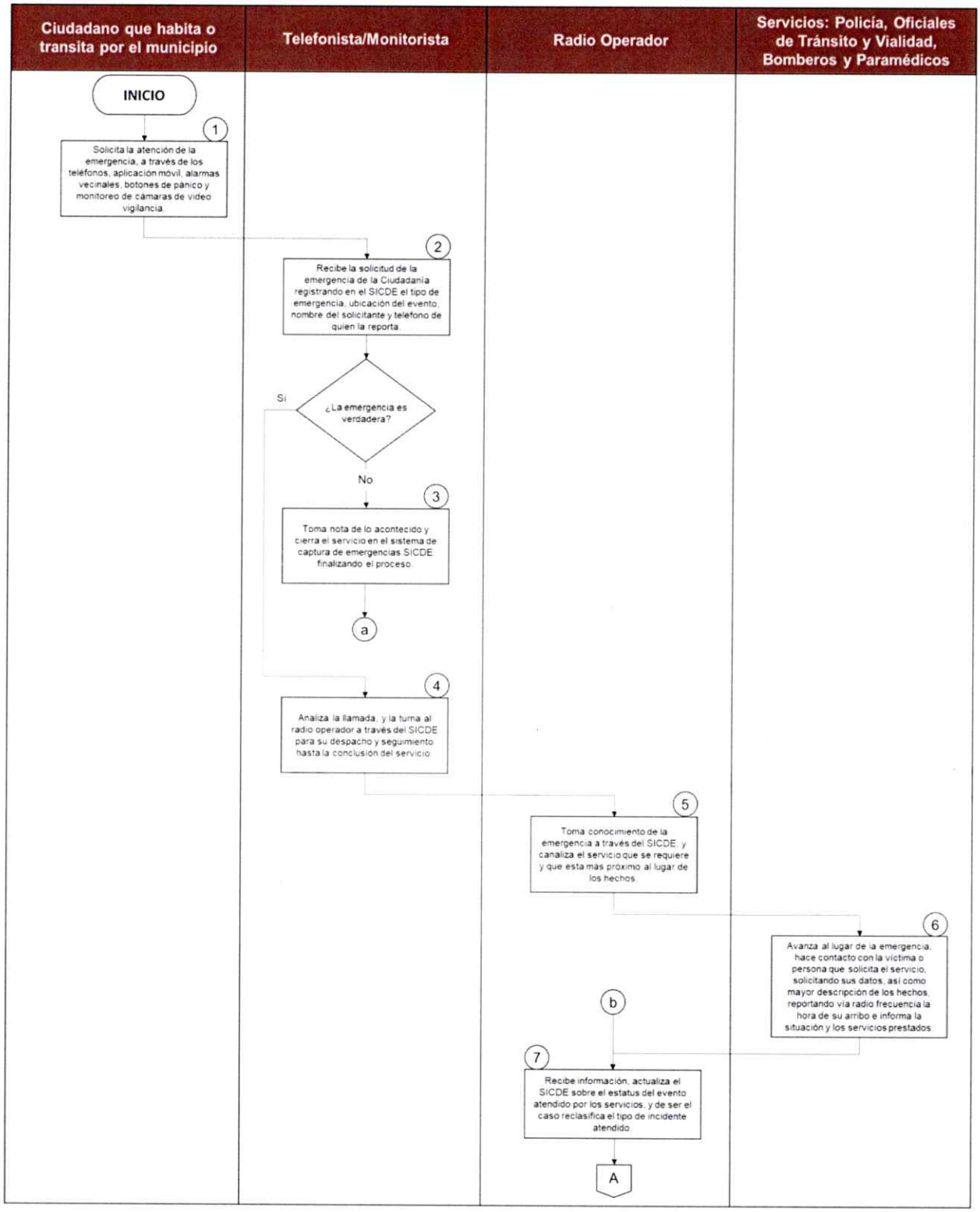
- El Personal del Centro de Mando C4 y C2 deberá dar un trato digno y respetuoso a la persona que reporta una emergencia.
- El Radio Operador deberá analizar cada llamada o solicitud de emergencia recibida de manera minuciosa para establecer las prioridades de atención.
- El servicio a la ciudadanía es de forma gratuita, las 24 horas los 365 días del año.
- El Telefonista del Centro de Mando C4 y C2, deberá canalizar de manera eficaz en menos de dos minutos la emergencia recibida.
- El Telefonista del Centro de Mando C4 y C2, al recibir una llamada falsa o de broma tendrá que documentarla y registrarla en el sistema de recepción de emergencias para generar estadísticas.
- En la comunicación el Radio Operador del Centro de Mando C4 y C2, deberá en todo momento hacer uso de las claves al momento de canalizar las emergencias emitidas por los telefonistas y las diferentes Subdirecciones y Coordinaciones que intervienen, para dar cumplimiento a las solicitudes de los ciudadanos.
- Los Radio Operadores del Centro de Mando C4 y C2 deberá apegarse estrictamente a los protocolos de recepción, las instrucciones, los lineamientos y estrategias de atención telefónica.
- Los Radio Operadores deberán reportar cualquier información relacionada con el despacho, los servicios y la red de los servicios de apoyo.
- El personal del Centro de Mando C4 y C2, deberá mantener informado al supervisor en turno de los casos registrados, de las eventualidades del servicio y de las necesidades de información.
- El personal del Centro de Mando C4 y C2, deberá reportar al supervisor cualquier anomalía técnica de manera oportuna.

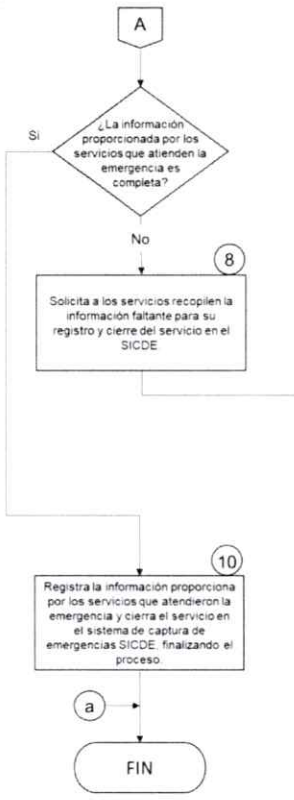
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano que habita o transita por el municipio	Solicita la atención de la emergencia a través de los teléfonos de emergencias, aplicación móvil, alarmas vecinales, botones de pánico y monitoreo de cámaras de video vigilancia.
2	Telefonista/Monitorista	Recibe la solicitud de la emergencia de la Ciudadanía registrando en el SICDE el tipo de emergencia, ubicación del evento, nombre del solicitante y teléfono de quien la reporta. ¿La emergencia es verdadera? **No:** Toma nota de lo acontecido y cierra el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE finalizando el proceso. **Si:** Analiza la llamada, y la **t**urna al radio operador para su despacho y seguimiento hasta la conclusión del servicio.
3	Telefonista/Monitorista	Toma nota de lo acontecido y cierra el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE finalizando el proceso.
4	Telefonista/Monitorista	Analiza la llamada, y la **t**urna al radio operador a través del SICDE para su despacho y seguimiento hasta la conclusión del servicio.
5	Radio Operador	Toma conocimiento de la emergencia a través del SICDE y con base a la información registrada en el sistema, canaliza el servicio que se requiere y que este más próximo al lugar de los hechos.
6	Servicios: Policía, Oficiales de Tránsito y Vialidad, Bomberos y Paramédicos	Avanza al lugar de la emergencia, hace contacto con la víctima o persona que solicita el servicio, solicitando sus datos, así como mayor descripción de los hechos ocurridos, reportando vía radio frecuencia al radio operador la hora de su arribo e informa la situación y los servicios prestados.
7	Radio Operador	Recibe información, actualiza el SICDE sobre el estatus del evento atendido por los servicios, y de ser el caso reclasifica el tipo de incidente atendido. ¿La información proporcionada por los servicios que atienden la emergencia es completa? **No:** Solicita a los servicios recopilen la información faltante

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		para su registro y cierre del servicio en el SICDE. **Si:** Registra la información proporcionada por los servicios que atendieron la emergencia y cierra el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE, finalizando el proceso.
8	Radio Operador	Solicita a los servicios recopilen la información faltante para su registro y cierre del servicio en el SICDE.
9	Servicios: Policía, Oficiales de Tránsito y Vialidad, Bomberos y Paramédicos	Buscan, preparan e integran correctamente la información faltante e informan nuevamente al radio operador vía radiofrecuencia. (Actividad 7)
10	Radio Operador	Registra la información proporciona por los servicios que atendieron la emergencia y cierra el servicio en el sistema de captura de emergencias SICDE, finalizando el proceso.

X. Diagrama de Flujo



Ciudadano que habita o transita por el municipio	Telefonista/Monitorista	Radio Operador	Servicios: Policía, Oficiales de Tránsito y Vialidad, Bomberos y Paramédicos
			

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Llamadas de Emergencia recibidas	Mide el instrumento la variación porcentual de las llamadas de emergencia atendidas	$\left(\frac{\text{Número de llamadas de emergencia atendidas}}{\text{Número de llamadas de emergencia recibidas (Positivas)}}\right)$ X100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Manuel Alberto Contreras Castro** Jefe de Departamento de Centro de Mando C4 y C2	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Atención y Respuesta a Denuncias Anónimas por Medio de la Plataforma 089

I. Objetivo

Disminuir la cifra negra, mediante la recepción, canalización y atención de las denuncias recibidas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, con el propósito de generar inteligencia para la prevención de la delincuencia y combate al delito.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, al Departamento de Centro de Mando C4 y C2; a las Dependencias de la Administración Pública, y a la población en general que habita y transita en territorio municipal, y que requiera denunciar de manera anónima la comisión de un delito.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero artículos 2, 4 y 6. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 fracciones I, IV y V, 2, 3, 8 fracciones II, VIII y IX, y Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 63 fracciones I, inciso a) y f), y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo V, artículos 22, 24 y 25. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 14 de mayo del 2014, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo III, artículos 28 fracción III, 30 fracción II, 33 fracción VI, 43 fracciones II y III; y Capítulo VII, artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106 y 107. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de junio de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, artículos 373 fracción I y 374 fracciones III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, es el área administrativa responsable de visualizar, atender y dar seguimiento a las denuncias que sean recibidas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089,

canalizadas por el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México y que correspondan a su ámbito territorial, hasta su total conclusión.

El Titular de la Subdirección de Estado Mayor, deberá:

- Recibir oficio(s), revisarlo(s), y de ser el caso, autorizar su trámite con rubrica.
- Devolver a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para que él o los oficios sean canalizados correctamente.
- Rubricar oficio(s), y entregar a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para que sea(n) remitidos al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea pasado a firma del Comisario General de Seguridad Pública.

El Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Revisar, y de ser el caso autorizar con rubrica las propuestas de oficio presentadas por el (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089.
- Devolver para modificación él o los oficios, e instruir se canalicen correctamente.
- Rubricar oficio, y turnarlo al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea canalizado a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para rubrica de su Titular.

El (la) Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089, deberá:

- Recibir de forma oficial y confidencial el folio de la denuncia anónima recibida por el Operador del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, a través del Sistema de Denuncia Anónima 089; analizar, y realizar la propuesta de los oficios que serán turnados a las áreas, a fin de que sean validadas por el Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
- Recibir y corregir la propuesta de oficio u oficios, y presentarla de nueva cuenta al Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2 para su revisión.
- Recibir oficio(s), lo(s) entrega a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para revisión y de ser el caso visto bueno.
- Recibir oficio(s) rubricado(s), y lo(s) entrega al Titular de Ayudantía Especializada, a fin de que sea(n) pasado(s) a firma del Comisario General de Seguridad Pública.
- Recibir oficio(s) firmado(s), sacar las copias necesarias, entregar a las áreas correspondientes para su atención y quedar en espera de la respuesta que emitan las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
- Recibir oficio(s), asignar folio, colocar hora, estampar sello, firmar en el acuse del oficio entregado, devolver, e ingresar la respuesta del área o dependencia al Sistema de Denuncia Anónima 089, finalizando el proceso.

La Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir oficio(s), dar lectura, pasarlo(s) a firma del Comisario General de Seguridad Pública, y devolverlo(s) para que sea(n) turnado(s) a las áreas o dependencias según corresponda.

La Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor, deberá:

- Recibir oficio(s), entregarlo(s) al Titular de la Subdirección de Estado Mayor para su revisión, y de ser el caso, visto bueno.

- Recibir oficio(s), y entrégalo(s) al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089 para que dé cumplimiento a las instrucciones del Titular de la Subdirección de Estado Mayor.

La Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento, deberá:

- Recibir oficio(s), asignar folio, colocar hora, estampar sello, firmar en el acuse del (los) oficio(s) entregado(s), devolver al (la) encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089, y entregar al Titular para su revisión.
- Recibir instrucción, integrar la(s) respuesta(s), genera el (los) oficio(s), y pasarlo(s) a firma del Titular, para su revisión y visto bueno.
- Recibir oficio(s) debidamente firmado(s), sacar las copias necesarias, y entregar la respuesta al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089.

El Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento, deberá:

- Recibir oficio(s), dar lectura, analizar la(s) denuncia(s), e instruir a su personal dar atención a la(s) misma(s) en el marco de sus atribuciones.
- Recibir Tarjeta(s) Informativa(s) u oficio(s), dar lectura, analizar la(s) respuesta(s), y de ser el caso, instruir a la Oficialía de Partes elaborar oficio(s) de atención a las denuncias turnadas.
- Recibir propuesta de oficio(s), dar lectura, y de ser el caso lo(s) firma; así mismo instruir a la Oficialía de Partes iniciar con el trámite para su entrega.

El Personal asignado por el Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento, deberá:

- Recibir instrucción, atender la denuncia, e informar al Titular las atenciones brindada mediante Tarjeta Informativa u Oficio, mismo que es entregado a través de su Oficialía de Partes.

V. Definiciones

- **CGSP:** Comisario General de Seguridad Pública.
- **C5:** Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México.
- **Denuncia Anónima 089:** Servicio de atención telefónica, diseñado para recibir denuncias anónimas, de ciudadanos que conocen de hechos que pudieran ser constitutivos de un delito o faltas administrativas, de acuerdo a la normatividad vigente.
- **OPSEM:** Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor.
- **Sistema de Denuncia Anónima 089:** Es el sistema que asigna cada denuncia recibida a nivel Estado de México, un folio que permite darle seguimiento una vez que es canalizada a la autoridad competente.
- **SDA:** Sistema de Denuncia Anónima 089.
- **TAE:** Titular de Ayudantía Especializada.
- **TDCM:** Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
- **TSEM:** Titular de la Subdirección de Estado Mayor.

VI. Insumos

- Recepción del folio de la denuncia anónima canalizada al municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a través del Sistema de Denuncia Anónima 089.

VII. Resultados

- Atención y respuesta a las denuncias anónimas realizadas por ciudadanos que habitan y transitan en territorio municipal.

VIII. Políticas

- El Titular del Departamento del Centro de Mando C4 y C2 deberá realizar las gestiones necesarias para que su personal pueda tener acceso al Sistema de Denuncia Anónima 089, a través de la asignación de usuario y contraseña, que para tal efecto proporcione el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, previa firma de la Carta de Confidencialidad, además de cumplir con la documentación establecida en las leyes en materia.

- El encargado del área del Sistema de Denuncia Anónima 089 será el responsable de:

  I. Vigilar permanentemente dicho aplicativo.
  II. Turnar las denuncias anónimas a las áreas correspondientes.
  III. Dar seguimiento a las denuncias anónimas e informar al Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, sobre las acciones implementadas.

- El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, captará y sistematizará las denuncias anónimas y las canalizará a las instituciones o dependencias competentes, a través del aplicativo del Sistema de Denuncia Anónima 089, para su atención y seguimiento.
- Los requisitos mínimos de los equipos de cómputo para la operación y funcionamiento del Sistema de Denuncia Anónima 089, deberán ser de las características que determine el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México y tener conexión a internet.
- El personal asignado a dar atención y seguimiento a las denuncias canalizadas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, deberá canalizar los reportes a las autoridades correspondientes de manera inmediata tomando en consideración el tipo de denuncia.
- El personal asignado a dar atención y seguimiento a las denuncias canalizadas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, no tiene la posibilidad de identificar el número desde donde se realizó la denuncia, por lo que el ciudadano puede estar completamente seguro de su confidencialidad.
- El Denunciante podrá dar seguimiento a su denuncia mediante el número de folio que le fue asignado, o en caso de que sea necesario agregar más datos a la denuncia.
- Todas las denuncias turnadas al municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, deberán ser turnadas a las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, y/o en su caso a las Dependencias del Ayuntamiento, según corresponda, a fin de que den atención o seguimiento a la denuncia.
- Las áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública, y/o en su caso a las Dependencias del Ayuntamiento, según corresponda, deberán informar, dentro del término de diez días hábiles siguientes a la canalización de la denuncia anónima, el avance o resultado de su intervención.
- El personal asignado a dar atención y seguimiento a las denuncias canalizadas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, deberá informar periódicamente al Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, a través del aplicativo del Sistema de Denuncia Anónima 089, las acciones implementadas de las denuncias anónimas turnadas, hasta que cambie la situación jurídica.

- El personal asignado a dar atención y seguimiento a las denuncias canalizadas a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, tendrá la obligación de realizar acciones inmediatas al momento de tener conocimiento de la denuncia anónima que fue canalizada por el Sistema de Denuncia Anónima 089.
- Para el caso de que el aplicativo del Sistema de Denuncia Anónima 089 presente alguna falla en la conectividad, se aplicará el protocolo de emergencias que emitirá el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México.

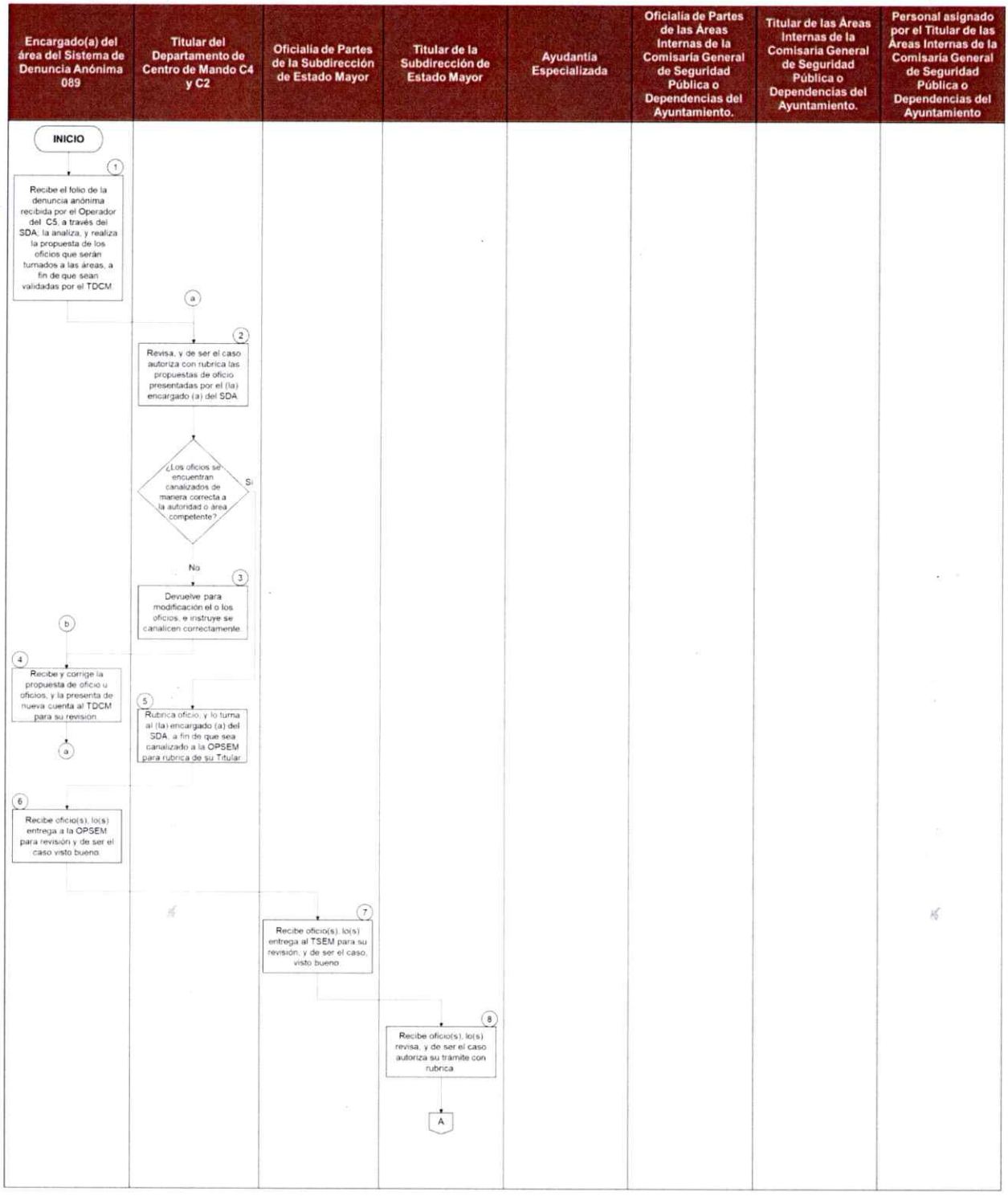
IX. Descripción de Actividades

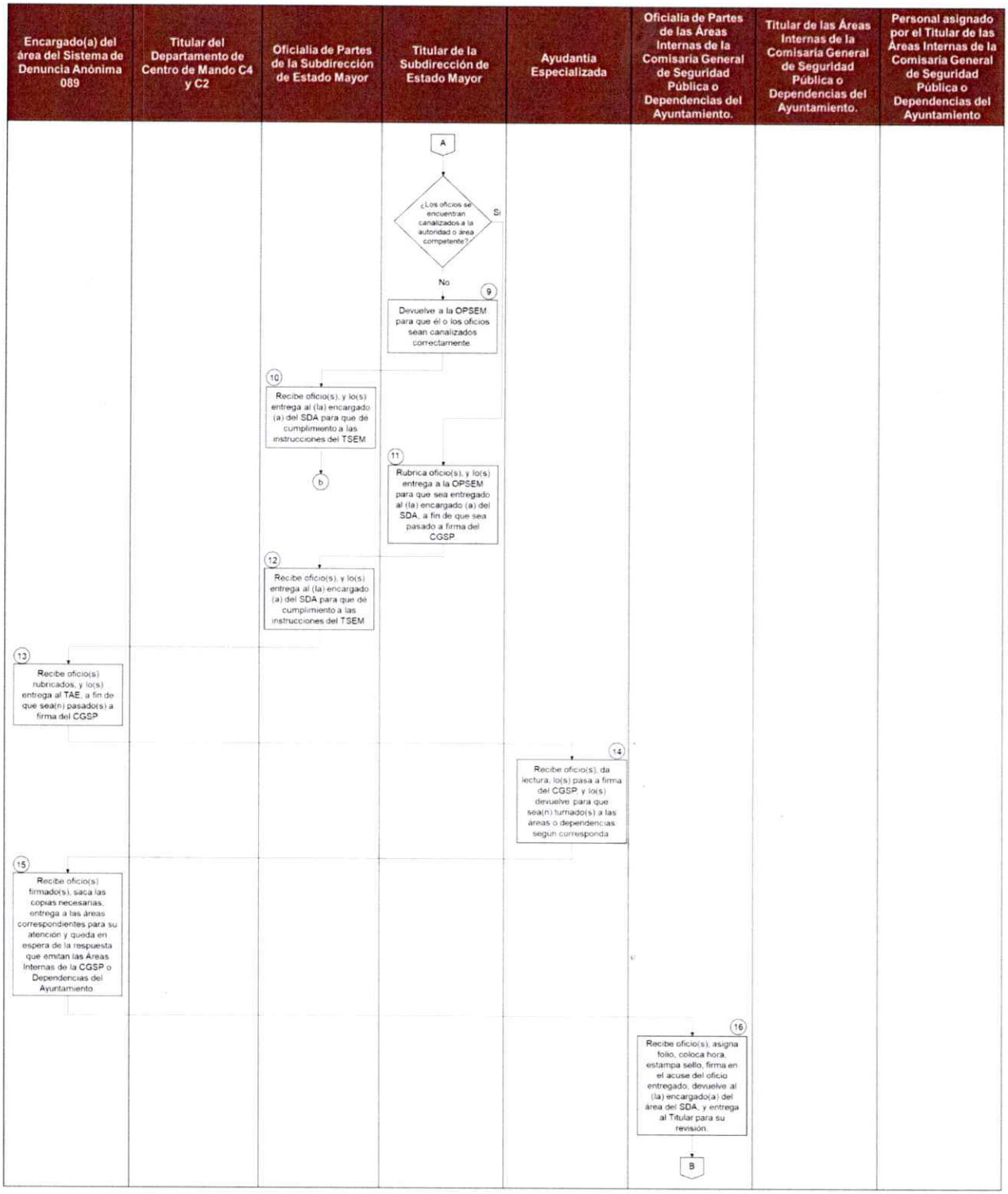
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe de forma oficial y confidencial el folio de la denuncia anónima recibida por el Operador del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, a través del Sistema de Denuncia Anónima 089; la analiza, y realiza la propuesta de los oficios que serán turnados a las áreas, a fin de que sean validadas por el Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
2	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Revisa, y de ser el caso autoriza con rubrica las propuestas de oficio presentadas por el (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089. ¿Los oficios se encuentran canalizados de manera correcta a la autoridad o área competente? **No:** Devuelve para modificación el o los oficios, e instruye se canalicen correctamente. **Si:** Rubrica oficio, y lo turna al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea canalizado a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para rubrica de su Titular.
3	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Devuelve para modificación el o los oficios, e instruye se canalicen correctamente.
4	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe y corrige la propuesta de oficio u oficios, y la presenta de nueva cuenta al Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2 para su revisión. (Actividad 2)
5	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Rubrica oficio, y lo turna al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea canalizado a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para rubrica de su Titular.
6	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe oficio(s), lo(s) entrega a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para revisión y de ser el caso visto bueno.

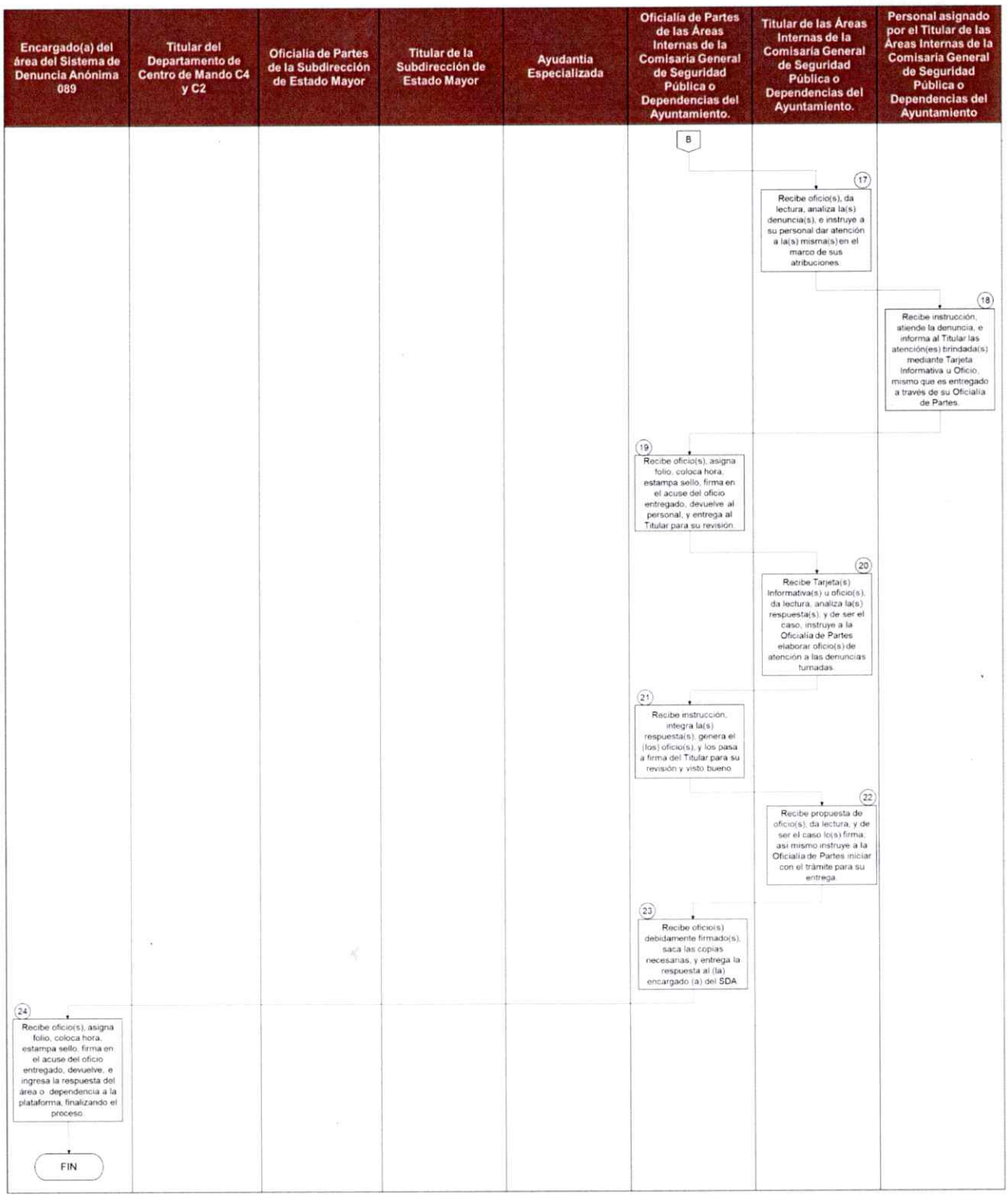
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
7	Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor	Recibe oficio(s), lo(s) entrega al Titular de la Subdirección de Estado Mayor para su revisión, y de ser el caso, visto bueno.
8	Titular de la Subdirección de Estado Mayor	Recibe oficio(s), lo(s) revisa, y de ser el caso autoriza su trámite con rubrica. ¿Los oficios se encuentran canalizados a la autoridad o área competente? **No:** Devuelve para modificación él o los oficios, e instruye se canalicen correctamente. **Si:** Rubrica oficio(s), y lo(s) turna al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea pasado a firma del Comisario General de Seguridad Pública.
9	Titular de la Subdirección de Estado Mayor	Devuelve a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para que él o los oficios sean canalizados correctamente.
10	Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor	Recibe oficio(s), y lo(s) entrega al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089 para que dé cumplimiento a las instrucciones del Titular de la Subdirección de Estado Mayor. (Actividad 4)
11	Titular de la Subdirección de Estado Mayor	Rubrica oficio(s), y lo(s) entrega a la Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor para que sea entregado al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089, a fin de que sea pasado a firma del Comisario General de Seguridad Pública.
12	Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor	Recibe oficio(s), y lo(s) entrega al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089 para que dé cumplimiento a las instrucciones del Titular de la Subdirección de Estado Mayor.
13	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe oficio(s) rubricados, y lo(s) entrega al Titular de Ayudantía Especializada, a fin de que sea(n) pasado(s) a firma del Comisario General de Seguridad Pública.
14	Ayudantía Especializada	Recibe oficio(s), da lectura, lo(s) pasa a firma del Comisario General de Seguridad Pública, y lo(s) devuelve para que sea(n) turnado(s) a las áreas o dependencias según corresponda.
15	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe oficio(s) firmado(s), saca las copias necesarias, entrega a las áreas correspondientes para su atención y queda en espera de la respuesta que emitan las Áreas

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
16	Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve al (la) encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089, y entrega al Titular para su revisión.
17	Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe oficio(s), da lectura, analiza la(s) denuncia(s), e instruye a su personal dar atención a la(s) misma(s) en el marco de sus atribuciones.
18	Personal asignado por el Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe instrucción, atiende la denuncia, e informa al Titular las atenciones(es) brindada(s) mediante Tarjeta Informativa u Oficio, mismo que es entregado a través de su Oficialía de Partes.
19	Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve al personal, y entrega al Titular para su revisión.
20	Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe Tarjeta(s) Informativa(s) u oficio(s), da lectura, analiza la(s) respuesta(s), y de ser el caso, instruye a la Oficialía de Partes elaborar oficio(s) de atención a las denuncias turnadas.
21	Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe instrucción, integra la(s) respuesta(s), genera el (los) oficio(s), y los pasa a firma del Titular para su revisión y visto bueno.
22	Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe propuesta de oficio(s), da lectura, y de ser el caso lo(s) firma; así mismo instruye a la Oficialía de Partes iniciar con el trámite para su entrega.
23	Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.	Recibe oficio(s) debidamente firmado(s), saca las copias necesarias, y entrega la respuesta al (la) encargado (a) del Sistema de Denuncia Anónima 089.
24	Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089	Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve, e ingresa la respuesta del área o dependencia a la plataforma, finalizando el proceso.

X. Diagrama de Flujo




Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089
Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Oficialia de Partes de la Subdirección de Estado Mayor
Titular de la Subdirección de Estado Mayor
Ayudantia Especializada
Oficialia de Partes de las Áreas Internas de la Comisaria General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
Titular de las Áreas Internas de la Comisaria General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
Personal asignado por el Titular de las Áreas Internas de la Comisaria General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento
A
¿Los oficios se encuentran canalizados a la autoridad o área competente?
Si
No
9
Devuelve a la OPSEM para que él o los oficios sean canalizados correctamente.
10
Recibe oficio(s), y lo(s) entrega al (la) encargado (a) del SDA para que dé cumplimiento a las instrucciones del TSEM
b
11
Rubrica oficio(s), y lo(s) entrega a la OPSEM para que sea entregado al (la) encargado (a) del SDA, a fin de que sea pasado a firma del CGSP.
12
Recibe oficio(s), y lo(s) entrega al (la) encargado (a) del SDA para que dé cumplimiento a las instrucciones del TSEM
13
Recibe oficio(s) rubricados, y lo(s) entrega al TAE, a fin de que sea(n) pasado(s) a firma del CGSP.
14
Recibe oficio(s), da lectura, lo(s) pasa a firma del CGSP, y lo(s) devuelve para que sea(n) turnado(s) a las áreas o dependencias segun corresponda
15
Recibe oficio(s) firmado(s), saca las copias necesarias, entrega a las áreas correspondientes para su atención y queda en espera de la respuesta que emitan las Áreas Internas de la CGSP o Dependencias del Ayuntamiento.
16
Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve al (la) encargado(a) del área del SDA, y entrega al Titular para su revisión.
B


Encargado(a) del área del Sistema de Denuncia Anónima 089
Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Oficialía de Partes de la Subdirección de Estado Mayor
Titular de la Subdirección de Estado Mayor
Ayudantía Especializada
Oficialía de Partes de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento.
Personal asignado por el Titular de las Áreas Internas de la Comisaría General de Seguridad Pública o Dependencias del Ayuntamiento
B
17
Recibe oficio(s), da lectura, analiza la(s) denuncia(s), e instruye a su personal dar atención a la(s) misma(s) en el marco de sus atribuciones.
18
Recibe instrucción, atiende la denuncia, e informa al Titular las atención(es) brindada(s) mediante Tarjeta Informativa u Oficio, mismo que es entregado a través de su Oficialía de Partes.
19
Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve al personal, y entrega al Titular para su revisión.
20
Recibe Tarjeta(s) Informativa(s) u oficio(s), da lectura, analiza la(s) respuesta(s), y de ser el caso, instruye a la Oficialía de Partes elaborar oficio(s) de atención a las denuncias turnadas.
21
Recibe instrucción, integra la(s) respuesta(s), genera el (los) oficio(s), y los pasa a firma del Titular para su revisión y visto bueno.
22
Recibe propuesta de oficio(s), da lectura, y de ser el caso lo(s) firma, así mismo instruye a la Oficialía de Partes iniciar con el trámite para su entrega.
23
Recibe oficio(s) debidamente firmado(s), saca las copias necesarias, y entrega la respuesta al (la) encargado (a) del SDA
24
Recibe oficio(s), asigna folio, coloca hora, estampa sello, firma en el acuse del oficio entregado, devuelve, e ingresa la respuesta del área o dependencia a la plataforma, finalizando el proceso.
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Denuncias anónimas recibidas por medio de la plataforma 086	Mide el instrumento la variación porcentual de las denuncias atendidas	$\left(\frac{\text{Número de denuncia atendidas}}{\text{Número de denuncias recibidas}}\right)$ X100	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Manuel Alberto Contreras Castro** Jefe de Departamento de Centro de Mando C4 y C2	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Atención a Solicitudes de Grabaciones Captada por el Sistema de Video Vigilancia

I. Objetivo

Mejorar la atención a las solicitudes de información realizadas por autoridades administrativas y judiciales, mediante un adecuado análisis y resguardo de la información captada a través del Sistema de Video Vigilancia Urbana, con el fin de coadyuvar con las Instituciones de Procuración de Justicia.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, titulares y servidores públicos del Departamento de Centro de Mando C4 y C2; así como, a las Dependencias del Ayuntamiento Municipal, Autoridades Judiciales y Administrativas en el ámbito de sus respectivas competencias.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 4 y 6. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 fracciones I, IV y V, 2, 3, y 8 fracciones II, VIII y IX; y Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 63 fracciones I, inciso a) y f), y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo VI, artículos 26 y 27 fracción II. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre del 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, artículos 373 fracción I; Subsección I, artículo 374 fracciones III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Centro de Mando C 4 y C2, es el área administrativa responsable de atender las solicitudes de videograbaciones que documenten la probable comisión de un delito, faltas o infracciones administrativas, y que sean solicitadas por cualquier autoridad administrativa, ministerial y judicial

El Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Supervisar, coordinar, y revisar las respuestas a los oficios y/o peticiones que sean dirigidas al Departamento de Centro de Mando C4 y C2.

El Personal Administrativo que da respuesta a oficios y/o peticiones, deberá:

- Dar respuesta a los oficios y/o peticiones que sean recibidos por el Departamento de Centro de Mando C4 y C2, en el ámbito de sus respectivas competencias.

La Dependencia Solicitante, deberá:

- Realizar su solicitud por escrito a la Comisaría General de Seguridad Pública debidamente fundada y motivada, indicando lo siguiente: la ubicación de la cámara, precisando la calle, cruce con calle, colonia y municipio; fecha del video requerido y horario.

V. Definiciones

- **C2:** Centro de Comando y Control.
- **C4:** Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo.
- **Oficio**: Documento oficial que suele enviar alguna autoridad o ciudadano para solicitar algún bien o servicio determinado.
- **Dependencia solicitante**: Son aquellas autoridades judiciales, ministeriales y administrativas facultada para solicitar videos.
- **Video grabación**: Es la materia de video que se descarga como evidencia para alguna petición de alguna autoridad.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud emitido por autoridades administrativas y judiciales en el ámbito de sus respectivas competencias.

VII. Resultados

- Solicitudes de respuesta de videograbaciones atendidas en tiempo y forma.

VIII. Políticas

- Todo uso de videocámaras deberá ser autorizada por el Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México, previo cumplimiento de los requisitos establecidos, con el propósito de que exista control y registro adecuado para el seguimiento, procesamiento y destino de las imágenes y sonidos que se obtengan, en caso contrario se ordenará el retiro de estas.
- El Departamento de Centro de Mando C4 y C2 deberá dar el siguiente tratamiento a las grabaciones:

    - Si se capta o se graba la probable comisión de un delito, infracción o falta administrativa, dará aviso inmediato a la autoridad administrativa o ministerial y proporcionará copia, o si es requerido por la autoridad, el original del material en un período no mayor a cuarenta y ocho horas e incluir el reporte del hecho o hechos al Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones del Estado de México.

- Las grabaciones deberán de ser almacenadas en lugar óptimo, seguro y determinado, quedando a cargo del responsable nombrado y capacitado para proporcionar el tratamiento adecuado a las mismas.
- Queda prohibida la exhibición, entrega o trasferencia total o parcial de grabaciones a persona o autoridad alguna, sin la orden debidamente fundada y motivada que justifique su entrega.
- Queda prohibida toda manipulación que se produzca en la grabación, alteración, daño u otro que genere duda de su autenticidad.
- Es responsabilidad directa y exclusiva de la Comisaría General de Seguridad Pública que lleven a cabo acciones de video vigilancia.
- Si durante los treinta días naturales contados a partir de la fecha de grabación, no se requiere información de videos se procederá a realizar su depuración, en virtud a la capacidad de memoria de almacenamiento.

- El Departamento de Centro de Mando C4 y C2 deberá tener siempre a disposición de las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas las grabaciones que capten imágenes con o sin sonido.
- La autoridad competente que requiera copia de una grabación de video captada a través del sistema de video vigilancia, deberá realizar su solicitud por escrito a la Comisaría General de Seguridad Pública debidamente fundada y motivada, indicando lo siguiente:

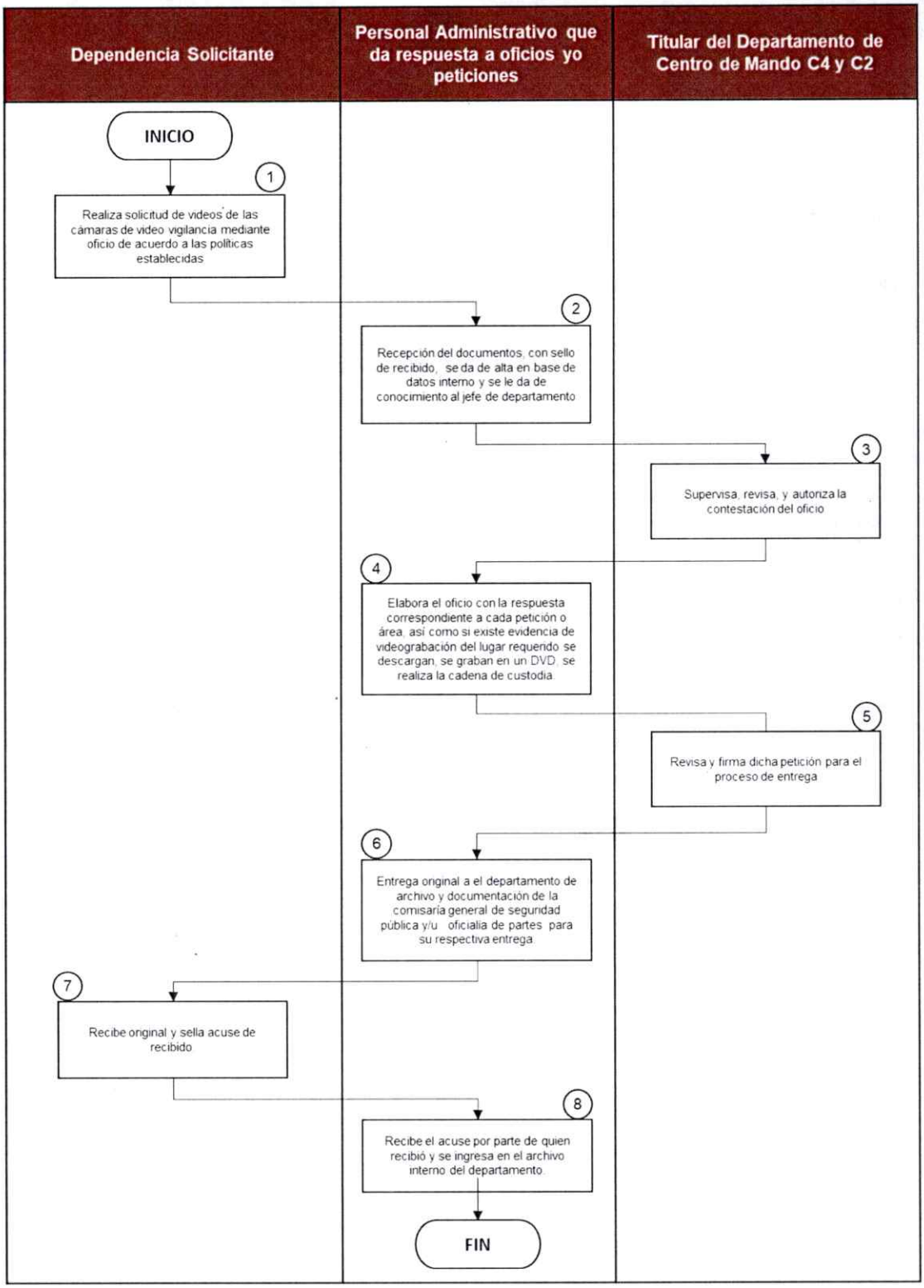
  - La posición de la cámara, precisando la calle, cruce con calle, colonia y municipio.
  - Fecha del video requerido.
  - Intervalo de tiempo del video requerido.

- El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, tiene estrictamente prohibido proporcionar a los particulares, copia de una grabación de video captada a través del sistema de video vigilancia, toda vez que las imágenes de voz y video que se capten, son exclusivamente para autoridades judiciales y administrativas en el ámbito de sus respectivas competencias.
- La solicitud de información requerida por las autoridades administrativas y judiciales deberá estar debidamente fundada y motivada, precisando la forma en que habrá de ser remitida, considerándose para ello un plazo no menor a tres días hábiles.
- En caso de que el Departamento de Centro de Mando C4 y C2 obtenga grabaciones que documenten la probable comisión de un delito, faltas o infracciones administrativas, deberá dar aviso y ponerlas a disposición de manera inmediata a la autoridad competente.
- El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá dejar constancia de la transferencia o traslado de la información a través de la cadena de custodia y de la solicitud fundada y motivada de la autoridad competente, observando las medidas de seguridad que establece la Ley Que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México, la Ley de Seguridad del Estado de México, la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- La información generada por el Departamento de Centro de Mando C4 y C2, será resguardada en una base de datos que para el efecto se genere, por un período de seis años, contados a partir de su recepción para su procesamiento.
- El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, conservará una copia de las grabaciones que sean solicitadas por autoridad administrativa, ministerial y judicial, por un período máximo de trescientos sesenta y seis días naturales, concluido este plazo se procederá a su destrucción definitiva, dejando debida constancia en la bitácora de la videoteca.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Dependencia Solicitante	Realiza solicitud de videos de las cámaras de video vigilancia mediante oficio de acuerdo a las políticas establecidas
2	Personal Administrativo que da respuesta a oficios y/o peticiones	Recepción de documentos, con sello de recibido, se da de alta en base de datos interno y se le da de conocimiento al Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
3	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Supervisa, revisa, y autoriza la contestación del oficio.
4	Personal Administrativo que da respuesta a oficios y/o peticiones	Se elabora el oficio con la respuesta correspondiente a cada petición o área, así como si existe evidencia de videograbación del lugar requerido se descargan, se graban en un DVD, se realiza la cadena de custodia y se pasa al titular del departamento para su revisión.
5	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Revisa y firma dicha petición para el proceso de entrega.
6	Personal Administrativo que da respuesta a oficios y/o peticiones	Se entrega original al Departamento de archivo y documentación de la comisaría general de seguridad pública y/u oficialía de partes para su respectiva entrega.
7	Dependencia Solicitante	Recibe original y sella acuse de recibido.
8	Personal Administrativo que da respuesta a oficios y/o peticiones	Recibe el acuse por parte de quien recibió y se ingresa en el archivo interno del departamento.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción de oficios	Mide el instrumento la variación porcentual de oficios o peticiones atendidas	$\frac{\text{No. De oficios Atendidos}}{\text{No. De oficios Recibidos}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Manuel Alberto Contreras Castro** Jefe de Departamento de Centro de Mando C4 y C2	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Elaboración del Parte General de Novedades

I. Objetivo

Mantener informado al Presidente Municipal, mediante la integración y elaboración del Parte General de Novedades, que contiene información de los hechos o eventos atendidos en 24 horas, por la Policía Municipal en materia de Seguridad Pública, Prevención del Delito y Tránsito Municipal.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, titulares y servidores públicos del Departamento de Centro de Mando C4 y C2; así como a la Subdirección de Administración Policial, la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Coordinación de Asuntos Internos, la Coordinación Jurídica y la Ayudantía Especializada; así como aquéllos que forman parte de la misma.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 4 y 6. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 fracciones I, IV y V, 2, 3, y 8 fracciones II, VIII y IX; y Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 63 fracciones I incisos a) y f) y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, artículo 373 fracción I y Subsección I, artículo 374 fracciones III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, es el área administrativa responsable de elaborar el Parte General de Novedades de todos los servicios que presta la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de la integración de los hechos involucrados en un accidente, en una detención o cualquier otra intervención del Policía Municipal en el ejercicio de sus funciones.

El Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Supervisar, coordinar, y revisar la información recolectada por el personal responsable de integrar y elaborar el parte general de novedades.

El Personal Administrativo que realiza el parte de novedades, deberá:

- Recolectar a través del correo electrónico, o WhatsApp, la información de los hechos acontecidos durante las 24 horas, para realizar un parte general de novedades diario de los diferentes servicios como: Seguridad Pública, Prevención del Delito y Tránsito Municipal.

El Titular de la Ayudantía Especializada, deberá:

- Recibir y revisar el parte general de novedades diario de la Comisaría General de Seguridad Pública.

V. Definiciones

- **C2:** Centro de Comando y Control.
- **C4:** Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo.
- **Parte General de Novedades:** Documento oficial que contiene la información más relevante acontecida las 24 horas del día anterior del servicio prestado (Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad y Prevención del Delito).
- **PC:** Protección Civil.
- **TM:** Tránsito Municipal.
- **SP:** Seguridad Pública.

VI. Insumos

- Parte de Novedades de cada uno de los servicios operativos de la Comisaría General de Seguridad Pública.

VII. Resultados

- Parte General de Novedades debidamente integrado.

VIII. Políticas

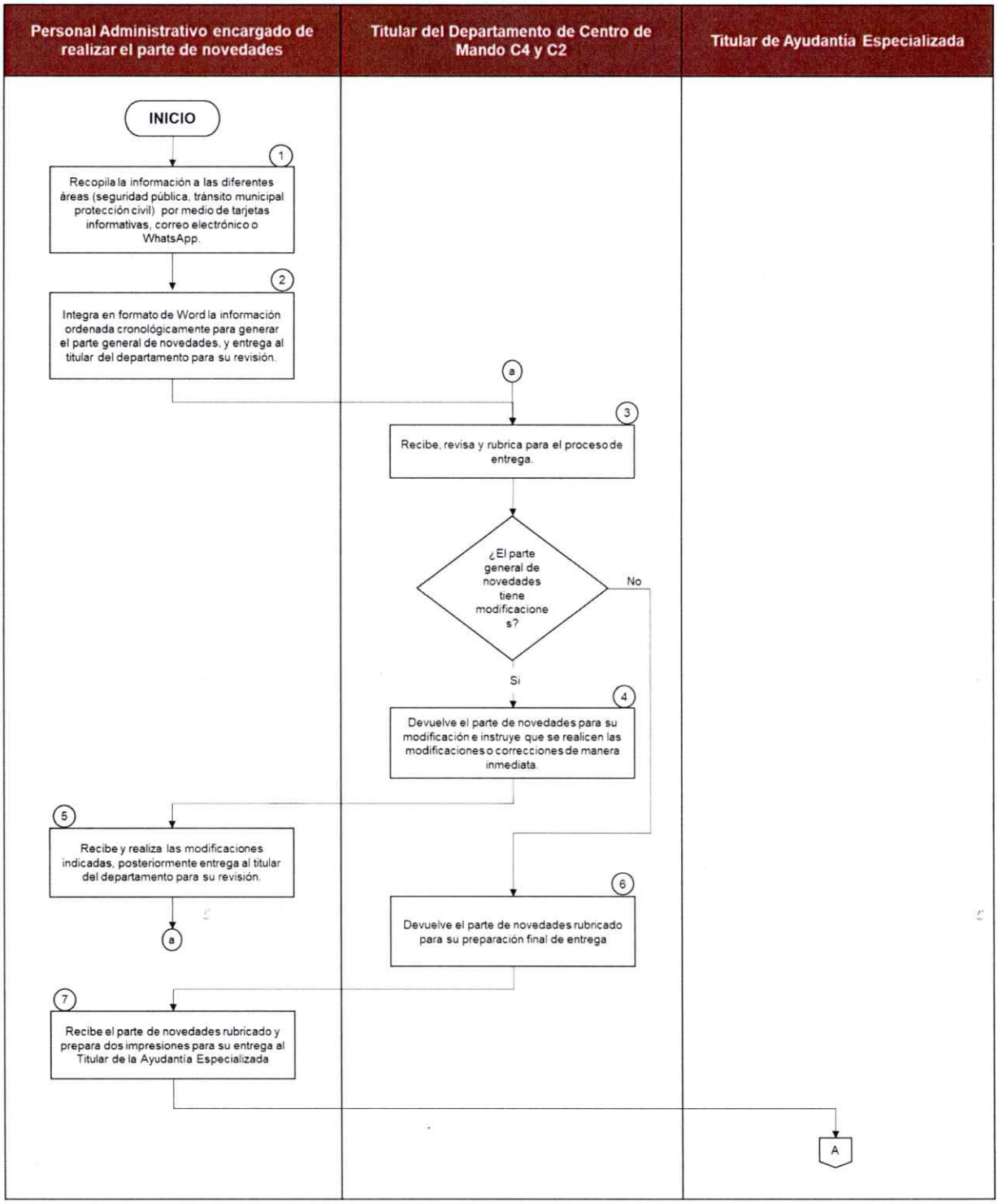
- El personal encargado de realizar el parte general de novedades deberá de recolectar diariamente la información.
- La información debe de ser veraz y completa en sus contenidos.

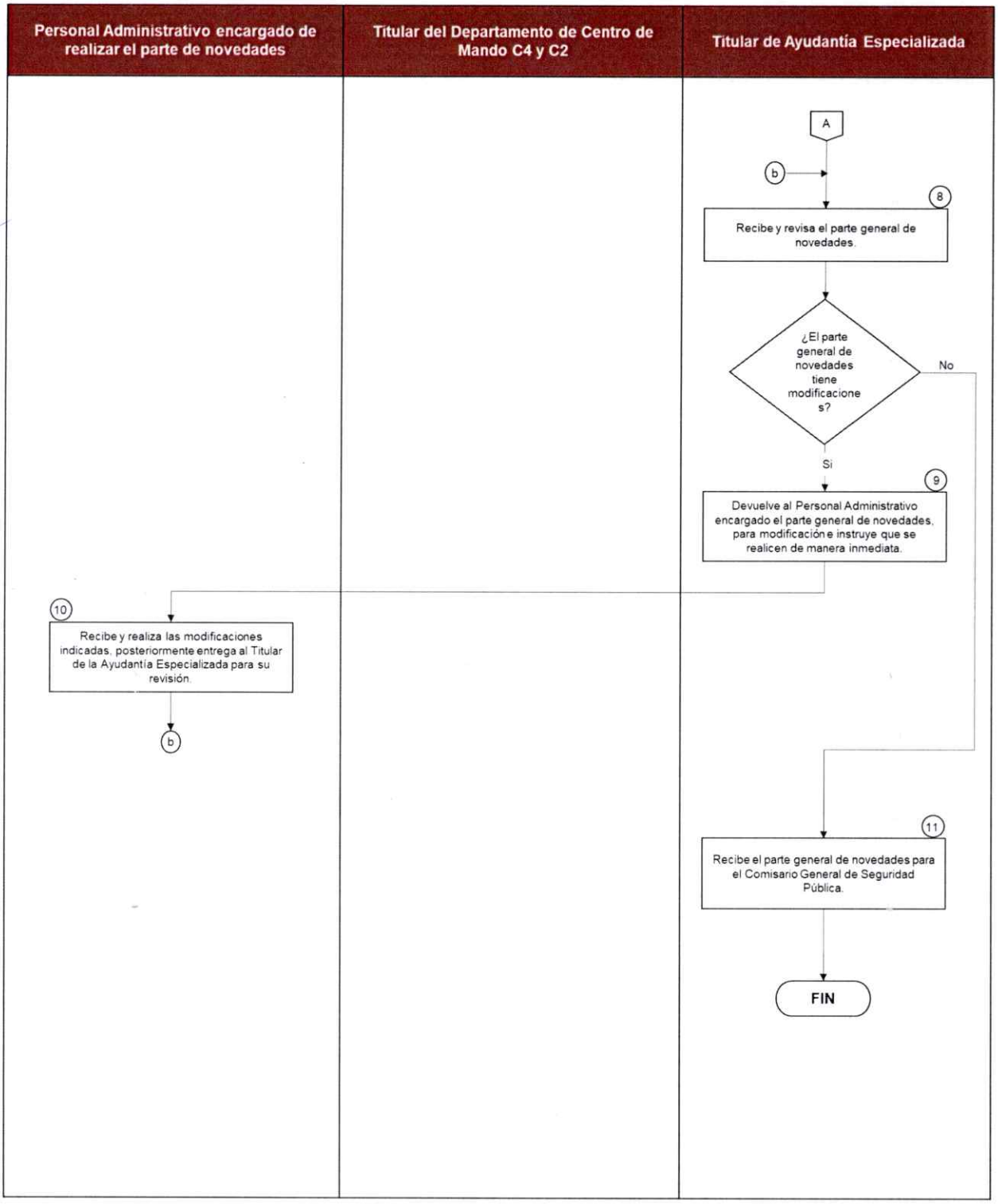
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades	Recopila la información a las diferentes áreas (seguridad pública, tránsito municipal protección civil) por medio de tarjetas informativas, correo electrónico o WhatsApp.
2	Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades	Integra en formato de Word la información ordenada cronológicamente para generar el parte general de novedades, y entrega al titular del departamento para su revisión.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Recibe, revisa y rubrica para el proceso de entrega. ¿El parte de novedades tiene modificaciones? **Si:** Devuelve para modificación e instruye que se realicen de manera inmediata. **No:** Rubrica e instruye que se prepare el parte de novedades para su entrega
4	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Devuelve el parte de novedades para su modificación e instruye que se realicen las modificaciones o correcciones de manera inmediata.
5	Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades	Recibe y realiza las modificaciones indicadas, posteriormente entrega al titular del departamento para su revisión.
6	Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Devuelve el parte general de novedades rubricado para su preparación final de entrega
7	Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades	Recibe el parte general de novedades rubricado y prepara dos impresiones para su entrega al Titular de Ayudantía Especializada
8	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe y revisa el parte general de novedades. ¿El parte de novedades tiene modificaciones? **Si:** Devuelve para modificación e instruye que se realice de manera inmediata. **No:** Recibe el parte general de novedades para entregar al Comisario General de Seguridad Pública.
9	Titular de la Ayudantía Especializada	Devuelve al Personal Administrativo encargado el parte general de novedades, para modificación e instruye que se realicen de manera inmediata.
10	Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades	Recibe y realiza las modificaciones indicadas, posteriormente entrega al Titular de la Ayudantía Especializada para su revisión.
11	Titular de la Ayudantía Especializada	Recibe el parte general de novedades para entregar al Comisario General de Seguridad Pública.

X. Diagrama de Flujo




Personal Administrativo encargado de realizar el parte de novedades
Titular del Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Titular de Ayudantía Especializada
A
b
8
Recibe y revisa el parte general de novedades.
¿El parte general de novedades tiene modificaciones?
No
Si
9
Devuelve al Personal Administrativo encargado el parte general de novedades, para modificación e instruye que se realicen de manera inmediata.
10
Recibe y realiza las modificaciones indicadas, posteriormente entrega al Titular de la Ayudantía Especializada para su revisión.
b
11
Recibe el parte general de novedades para el Comisario General de Seguridad Pública.
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción de oficios	Mide el instrumento la variación porcentual de información recibidas	$\frac{\text{No. de información capturada}}{\text{No. de información recibida}} \times 100$	Diario

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Manuel Alberto Contreras Castro** Jefe de Departamento de Centro de Mando C4 y C2	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Recepción y Captura del Informe Policial Homologado en Plataforma México

I. Objetivo

Ampliar la información relacionada con las puestas a disposición e infracciones administrativas realizadas por la Policía Municipal, a través del Informe Policial Homologado, a fin de garantizar el debido proceso y fomentar su uso en acciones de inteligencia de la Comisaría General de Seguridad Pública.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, al Departamento de Análisis de la Información, a titulares y servidores públicos de la Subdirección de Seguridad Pública, y a los Policías que realicen remisiones, puestas a disposición o aportación de indicios ante una autoridad competente.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Tercero, Capítulo I, artículos 41 fracciones I y II, y 43; Título Séptimo, Capítulo II, artículo 112; y Capítulo III, artículo 119. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. Título V, Capítulo VI, artículo 132 fracción XIV. Diario Oficial de la Federación, 5 de marzo 2014, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado. Diario Oficial de la Federación, 21 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Tercero, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículos 72 y 75; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 100 apartado B fracción IV, inciso d. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Séptimo, Capítulo Único, artículos 76, 77, 78 y 79. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de Plataforma Mexiquense. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, Subsección III, artículo 376, fracciones II, III, IV, V y XI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Análisis de la Información, es el área administrativa responsable de recibir y capturar el Informe Policial Homologado, con los datos de las actividades e investigaciones que realiza el personal operativo que integra la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Titular del Departamento de Análisis de la Información, deberá:

- Hacer contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5, y reportar las fallas que presente la plataforma.
- Recibir información sobre la falla, quedar pendiente durante el tiempo estimado para su solución.
- En caso de que la falla no sea solucionada, llamar nuevamente a Mesa de Servicios del C5, refiriendo el número de reporte asignado en la llamada inicial, para su seguimiento.
- Indicar al capturista del Departamento de Análisis de la Información que puede continuar con el registro del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica).

El Policía, deberá:

- Entregar de manera física copia del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) al capturista del Departamento de Análisis de la Información para su revisión y recepción.
- Recibir Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica), requisitar información faltante y entregar nuevamente al Capturista para su revisión.
- Recibir acuse de recibido del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) con número de control interno.

El Capturista del Informe Policial Homologado, deberá:

- Recibir al Policía copia del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) y revisar que la información contenida en él esté completa.
- Regresar Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) al Policía manifestándole el motivo para su complementación.
- Recibir, asignar número de control interno, sellar, firmar, y entregar acuse de recibido al Policía.
- Iniciar con la captura del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) en la base de datos correspondiente, a través de Plataforma México.
- Terminar la captura del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) para que el Supervisor del Departamento de Análisis de la Información verifique que la información capturada sea completa, íntegra y precisa para su envío final a la base de datos.
- Recibir instrucción, corregir información y completar los campos faltantes, consultando tarjetas informativas, partes de novedades y/o bitácoras de servicio, y notificar al supervisor del Departamento de Análisis de la Información para su revisión nuevamente.
- Archivar copia simple del Informe Policial Homologado después de su captura.
- Solicitar apoyo al Titular del Departamento de Análisis de la Información, para que haga contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5.

El Supervisor del Departamento de Análisis de la Información, deberá:

- Verificar que la información capturada este completa, íntegra y precisa para el envío final a la base de datos.
- Instruir al Capturista corregir o completar la información faltante en la Plataforma.
- Dar visto bueno, aprobar el envío final del registro en la Plataforma México, e instruir al Capturista archivar la copia simple del IPH en el archivo del Departamento de Análisis de la Información.

La Mesa de Servicios C5, deberá:

- Recibir llamada, levantar reporte, asignar número de reporte, conectarse vía remota para verificar la causa de la falla, e informar al Titular del Departamento de Análisis de la Información si la falla se registra a nivel nacional o a nivel interno; así como el tiempo estimado para su solución.
- Recibir llamada, consultar número de reporte, verificar nuevamente la falla, e informar al Titular del Departamento de Análisis de la Información que la falla ya quedo solucionada.

V. Definiciones

- **Base de datos:** El Subconjunto sistematizado de la información capturada en el Informe Policial Homologado.
- **Capturista:** Perfil orientado a servidores públicos del Departamento de Análisis de la Información que realizan funciones de captura y registro de la información en la base de datos, la cual puede ser obtenida del formato impreso o del llenado en medios electrónicos del IPH.
  CGSP: Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CNI:** Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **CNSP:** Consejo Nacional de Seguridad Pública.
- **DAI:** Departamento de Análisis de la Información.
- **Guía de llenado:** El Documento que incluye los procedimientos para el llenado del IPH, respecto de hechos probablemente delictivos y/o infracciones administrativas.
- **IPH:** Informe Policial Homologado.
- **Informe Policial Homologado:** Es el documento en el cual los policías de las instancias de seguridad pública y procuración de justicia de los tres órdenes de gobierno registran las acciones realizadas en el lugar de la intervención y, en su caso, a través de él realizan la puesta a disposición.
- **Lineamientos:** Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado.
- **Ley General:** Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **Plataforma México:** Conjunto de aplicaciones tecnológicas habilitadas en una red de telecomunicaciones, que permite la interconectividad entre diversos puntos del territorio mexicano y proporciona información sistematizada para la gestión policial, lo cual deriva en mayor apoyo logístico en el desempeño de las acciones en contra de la delincuencia y el crimen organizado, cuenta con mecanismos de seguridad, y resguardo de la información, para conservar la integridad de los datos.
- **Policía:** Personal operativo que realiza funciones de seguridad que interviene en los eventos constitutivos de delitos y/o faltas administrativas.
- **Secretaría:** Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
- **SESNSP:** Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **SNI:** Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública.
- **Supervisor:** Perfil orientado a servidores públicos del Departamento de Análisis de la Información que realiza funciones de supervisión sobre la información que se captura del Informe Policial Homologado.

VI. Insumos

- Informe Policial Homologado, formato físico debidamente requisitado por el Policía.

VII. Resultados

- Registro y Captura de un hecho probablemente delictivo o una infracción administrativa, para consulta, aportación y generación de inteligencia.

VIII. Políticas

- La CGSP, estará obligada a utilizar únicamente el IPH que publique el SESNSP, y deberá disponer de suficientes IPH en formato impreso para suministrarlos conforme les sean requeridos por los Policías facultados para su llenado. Asimismo, proveerán de las herramientas tecnológicas necesarias para el llenado del IPH a través de medios electrónicos.
- La información suministrada a la base de datos del IPH deberá ser proporcionada y actualizada por la CGSP. Dicha información estará sujeta al análisis y evaluación por parte del CNI quien podrá utilizarla con fines de inteligencia en coordinación con otras instituciones públicas.
- El DAI deberá asegurar el estricto cumplimiento de los Lineamientos, mismos que se refieren a las actividades de carácter técnico y administrativo necesarios para el funcionamiento y operación del IPH.
- La CGSP deberá realizar las acciones correspondientes para asegurar la disponibilidad y suministro del IPH, sea éste en formato físico o electrónico, así como la capacitación para su llenado, entrega y recepción.
- El DAI deberá utilizar únicamente como instrumento de identificación del IPH el Número de Referencia o el Número de folio asignado por el sistema de la Secretaría.
- El Policía deberá llenar los campos conforme a los requisitos indicados por el formato del IPH, de acuerdo con la intervención que se trate, ya sea por un hecho probablemente delictivo o una infracción administrativa; así como garantizar que la información recabada sea completa, íntegra y precisa.
- El DAI deberá utilizar la plataforma tecnológica establecida por la Secretaría para el suministro, registro y consulta de la información en la base de datos del IPH.
- El DAI deberá realizar la supervisión de la información recabada en el IPH.
- El Policía deberá entregar el IPH a la autoridad competente, junto con las personas detenidas y/o arrestadas y/o los objetos asegurados relacionados con los hechos; así mismo, deberá recabar de la autoridad competente el comprobante de la recepción del IPH, a fin de ser entregado al DAI para su archivo y resguardo.
- La autoridad competente estará obligada a recibir el IPH junto con las personas detenidas y/o arrestadas y/o los objetos asegurados, en un término máximo de dos horas contadas a partir del arribo de los Policías a las oficinas de la CGSP. La autoridad competente deberá proporcionar el comprobante de la recepción con sello y firma como lo indique el propio formato.
- El comprobante de la recepción deberá ser archivado y resguardado en los lugares que para tal efecto se destinen en las oficinas del DAI.
- Los Policías que llenen el IPH de manera impresa, proporcionarán al DAI una copia del documento recibido para su digitalización y registro en la base de datos. Los Policías que llenen el IPH a través de dispositivos móviles, digitalizarán el documento completo del acuse recibido por la autoridad competente, y los entregaran al DAI para que sea registrado como archivo adjunto en la base de datos.
- El DAI deberá digitalizar el IPH previamente recibido por la autoridad competente, y registrarlo en la base de datos.
- La CGSP deberá solicitar al CNI la autorización y gestión de las cuentas de usuarios, conforme a los perfiles y niveles de acceso que se requieran, para la operación de la base de datos del IPH.
- El DAI deberá mantener actualizado el padrón de las cuentas de usuarios asignados a su personal, así como, supervisar su buen uso ya que la información que se maneja debe ser estrictamente confidencial.

- El Analista de DAI deberá capturar la información recibida a través del IPH de manera inmediata en el aplicativo Plataforma México para su oportuna consulta.
- El Policía tendrá la obligación de entregar el IPH en un plazo no mayor a 24 horas después de la hora del evento ya sea por algún hecho constitutivo de delito y/o falta administrativa.

- En el llenado del IPH, el Policía anotará por completo la información del evento. En caso de no contar con algún dato, no se realice la actividad y/o no aplique su llenado, deberá dejar constancia de ello, testar o cancelar el espacio respectivo a fin de que no se haga un mal uso de él. No se le exigirá la totalidad del llenado y entrega de los Anexos cuando el caso no lo amerite.
- La información capturada para la base de datos del IPH deberá ser supervisada por los servidores públicos que el DAI determine. La supervisión tiene como objetivo que la base de datos esté integrada con información de calidad.
  La Secretaría será la responsable de resguardar la base de datos del IPH, la cual formará parte del SNI. Dicha dependencia tendrá la obligación de contar con un protocolo específico para establecer y mantener actualizadas las medidas de seguridad necesarias para el resguardo de la base de datos.
- La Secretaría y el SESNSP de manera conjunta o por separada con base en sus facultades, establecerán el acceso y uso de la base de datos del IPH a fin de cuidarla y evitar la mala utilización de la información.
- La Secretaría, el SESNSP, y la CGSPC, con base en sus niveles y perfiles de acceso, podrán consultar la base de datos. La consulta de la información generada a partir del IPH, relativa a los datos personales de las personas físicas identificadas o identificables deberá garantizarse por parte de la Secretaría y estará sujeta a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, así como, a los supuestos de reserva y confidencialidad establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, y las demás relativas y aplicables en la materia, con la finalidad de proteger dichos datos.

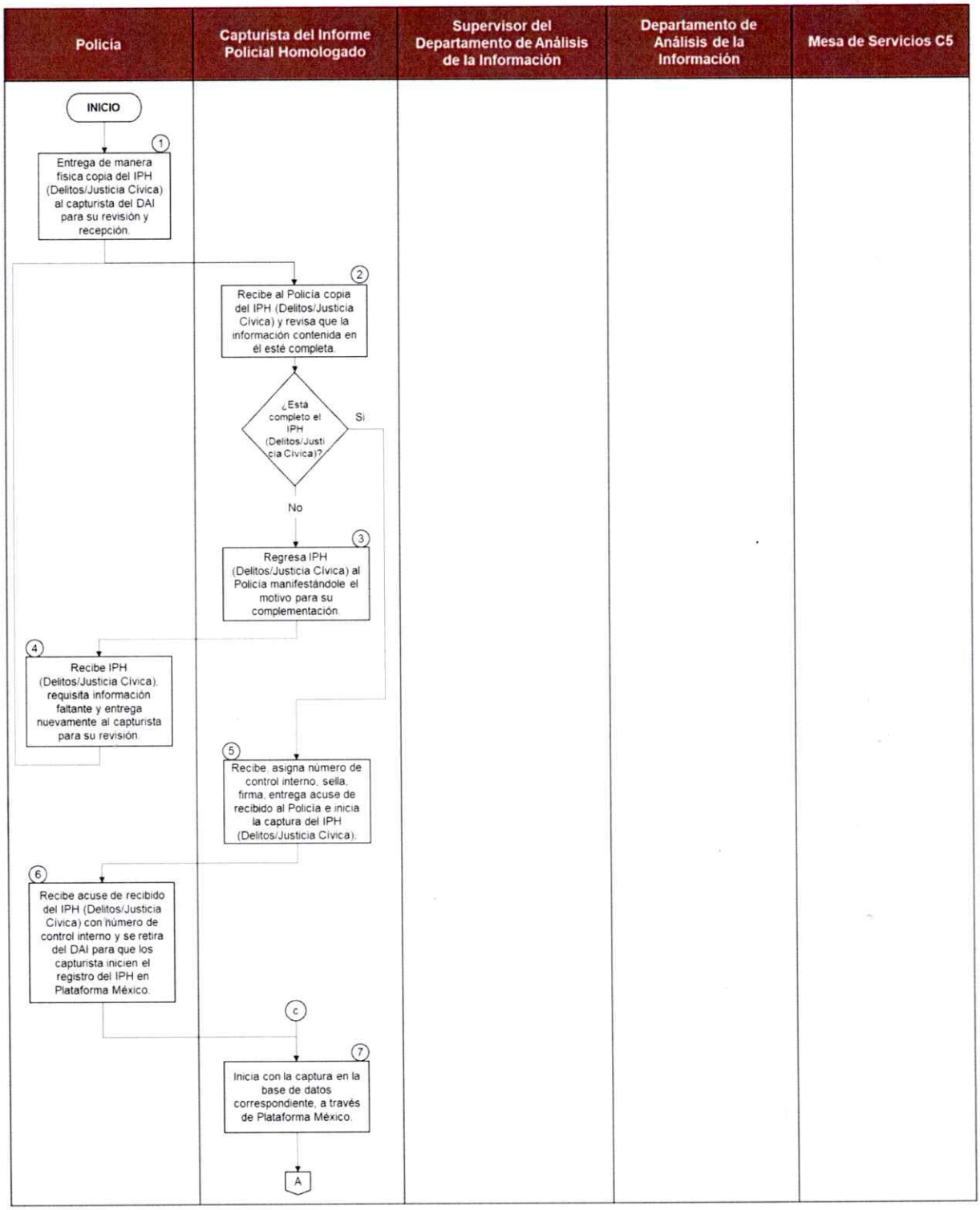
IX. Descripción de Actividades

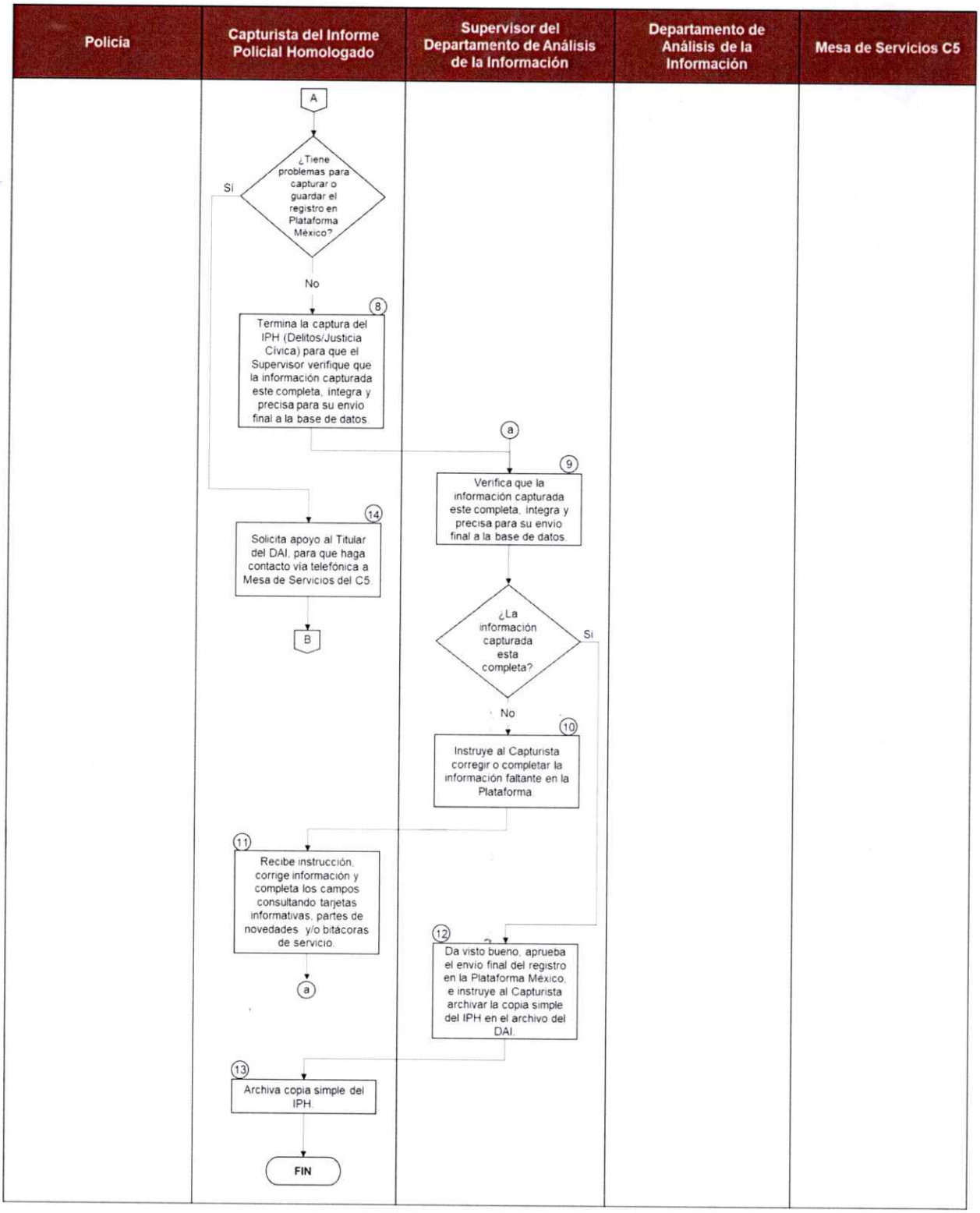
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Policía	Entrega de manera física copia del IPH (Delitos/Justicia Cívica) al capturista del DAI para su revisión y recepción.
2	Capturista del Informe Policial Homologado	Recibe al Policía copia del IPH (Delitos/Justicia Cívica) y revisa que la información contenida en él esté completa. ¿Está completo el IPH (Delitos/Justicia Cívica)? **No**: Regresa IPH (Delitos/Justicia Cívica) al Policía manifestándole el motivo para su complementación. **Si**: Recibe y registra el IPH (Delitos/Justicia Cívica) en la base de datos correspondiente a través de Plataforma México.
3	Capturista del Informe Policial Homologado	Regresa IPH (Delitos/Justicia Cívica) al Policía manifestándole el motivo para su complementación.

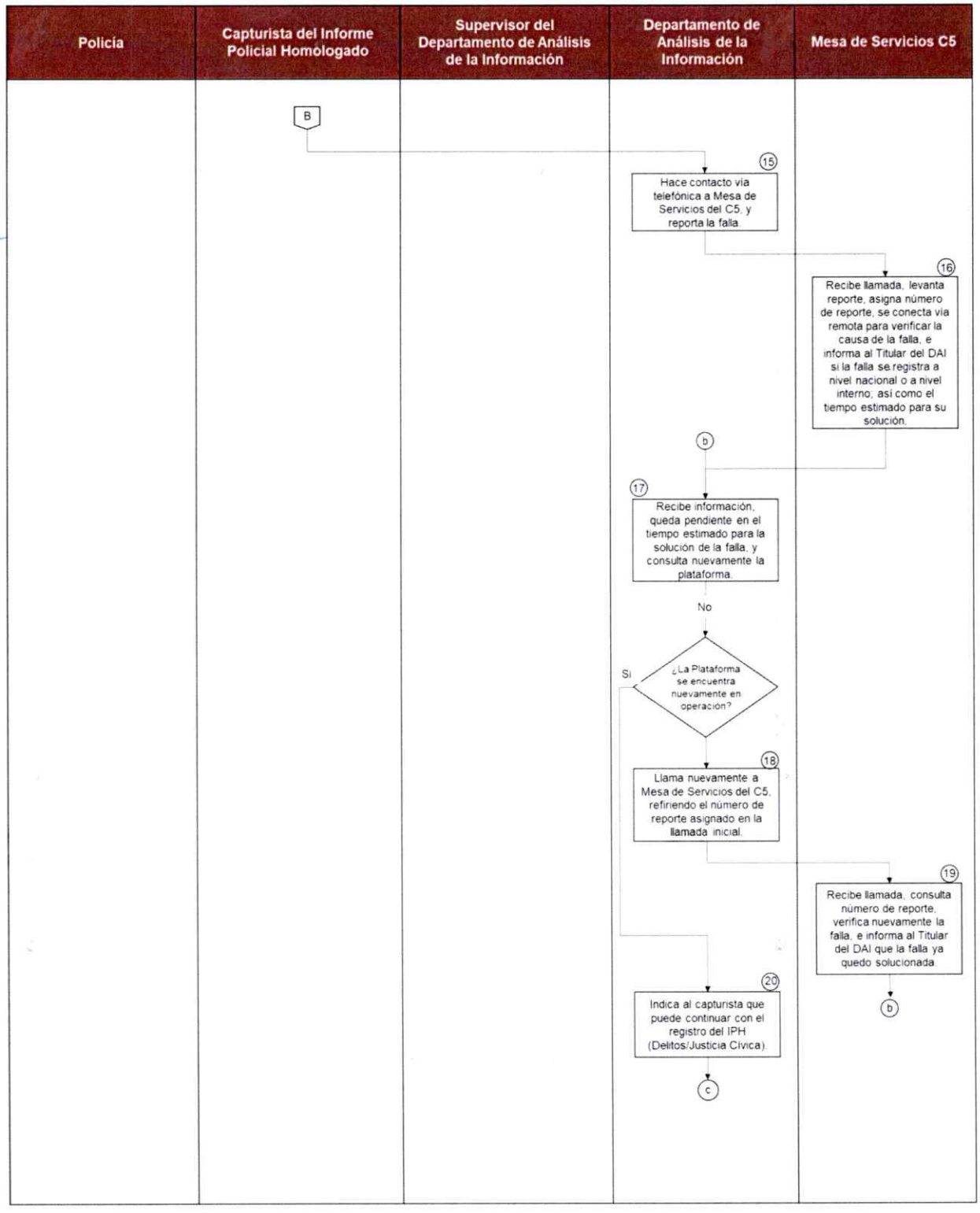
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Policía	Recibe IPH (Delitos/Justicia Cívica), requisita información faltante y entrega nuevamente al Capturista para su revisión. (Actividad 2)
5	Capturista del Informe Policial Homologado	Recibe, asigna número de control interno, sella, firma, entrega acuse de recibido al Policía e inicia la captura del IPH (Delitos/Justicia Cívica). (Actividad 7)
6	Policía	Recibe acuse de recibido del IPH (Delitos/Justicia Cívica) con número de control interno y se retira del DAI para que los capturista inicien el registro del IPH en Plataforma México.
7	Capturista del Informe Policial Homologado	Inicia con la captura en la base de datos correspondiente, a través de Plataforma México. ¿Tiene problemas para capturar o guardar el registro en Plataforma México? **No:** Termina la captura del IPH (Delitos/Justicia Cívica) para que el Supervisor verifique que la información capturada sea completa, íntegra y precisa para su envío final a la base de datos. **Si:** Solicita apoyo al Titular del DAI, para que haga contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5.
8	Capturista del Informe Policial Homologado	Termina la captura del IPH (Delitos/Justicia Cívica) para que el Supervisor verifique que la información capturada sea completa, íntegra y precisa para su envío final a la base de datos.
9	Supervisor del Departamento de Análisis de la Información	Verifica que la información capturada este completa, íntegra y precisa para su envío final a la base de datos. ¿La información capturada está completa? **No:** Instruye al Capturista corregir o completar la información faltante en la Plataforma. **Si:** Da visto bueno, y aprueba el envío final del registro en la Plataforma México.
10	Supervisor del Departamento de Análisis de la Información	Instruye al Capturista corregir o completar la información faltante en la Plataforma.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
11	Capturista del Informe Policial Homologado	Recibe instrucción, corrige información y completa los campos consultando tarjetas informativas, partes de novedades y/o bitácoras de servicio y notifica al supervisor para su revisión nuevamente. (Actividad 9)
12	Supervisor del Departamento de Análisis de la Información	Da visto bueno, aprueba el envío final del registro en la Plataforma México, e instruye al Capturista archivar la copia simple del IPH en el archivo del DAI.
13	Capturista del Informe Policial Homologado	Archiva copia simple del IPH.
14	Capturista del Informe Policial Homologado	Solicita apoyo al Titular del DAI, para que haga contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5.
15	Departamento de Análisis de la Información	Hace contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5, y reporta la falla.
16	Mesa de Servicios C5	Recibe llamada, levanta reporte, asigna número de reporte, se conecta vía remota para verificar la causa de la falla, e informa al Titular del DAI si la falla se registra a nivel nacional o a nivel interno; así como el tiempo estimado para su solución.
17	Departamento de Análisis de la Información	Recibe información, queda pendiente en el tiempo estimado para la solución de la falla, y consulta nuevamente la plataforma. ¿La Plataforma se encuentra nuevamente en operación? **No:** Llama nuevamente a Mesa de Servicios del C5, refiriendo el número de reporte asignado en la llamada inicial. **Si:** Indica al capturista que puede continuar con el registro del IPH (Delitos/Justicia Cívica).
18	Departamento de Análisis de la Información	Llama nuevamente a Mesa de Servicios del C5, refiriendo el número de reporte asignado en la llamada inicial.
19	Mesa de Servicios C5	Recibe llamada, consulta número de reporte, verifica nuevamente la falla, e informa al Titular del DAI que la falla ya quedo solucionada. (Actividad 17)
20	Departamento de Análisis de la Información	Indica al capturista que puede continuar con el registro del IPH (Delitos/Justicia Cívica). (Actividad 7)

X. Diagrama de Flujo




Policía
Capturista del Informe Policial Homologado
Supervisor del Departamento de Análisis de la Información
Departamento de Análisis de la Información
Mesa de Servicios C5
A
¿Tiene problemas para capturar o guardar el registro en Plataforma México?
Si
No
8
Termina la captura del IPH (Delitos/Justicia Cívica) para que el Supervisor verifique que la información capturada este completa, integra y precisa para su envio final a la base de datos.
a
9
Verifica que la información capturada este completa, integra y precisa para su envio final a la base de datos.
14
Solicita apoyo al Titular del DAI, para que haga contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5.
B
¿La información capturada esta completa?
Si
No
10
Instruye al Capturista corregir o completar la información faltante en la Plataforma.
11
Recibe instrucción, corrige información y completa los campos consultando tarjetas informativas, partes de novedades y/o bitácoras de servicio.
a
12
Da visto bueno, aprueba el envio final del registro en la Plataforma México, e instruye al Capturista archivar la copia simple del IPH en el archivo del DAI.
13
Archiva copia simple del IPH.
FIN


Policía
Capturista del Informe Policial Homologado
Supervisor del Departamento de Análisis de la Información
Departamento de Análisis de la Información
Mesa de Servicios C5
B
15
Hace contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5, y reporta la falla.
16
Recibe llamada, levanta reporte, asigna número de reporte, se conecta vía remota para verificar la causa de la falla, e informa al Titular del DAI si la falla se registra a nivel nacional o a nivel interno; así como el tiempo estimado para su solución.
b
17
Recibe información, queda pendiente en el tiempo estimado para la solución de la falla, y consulta nuevamente la plataforma.
No
¿La Plataforma se encuentra nuevamente en operación?
Si
18
Llama nuevamente a Mesa de Servicios del C5, refiriendo el número de reporte asignado en la llamada inicial.
19
Recibe llamada, consulta número de reporte, verifica nuevamente la falla, e informa al Titular del DAI que la falla ya quedo solucionada.
b
20
Indica al capturista que puede continuar con el registro del IPH (Delitos/Justicia Cívica).
c

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Recepción y captura del IPH	Mide el total de los Informes Policiales Homologados que fueron capturados en tiempo y forma en el aplicativo Plataforma México	$\frac{\text{Total de IPH capturados}}{\text{Total de IPH recibidos}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Emilia Maribel Corona Hernández** Jefa de Departamento de Análisis de la Información	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Generación de Folio y Referencia para el Registro de Puestas a Disposición y Faltas Administrativas en Plataforma México

I. Objetivo

Mantener actualizada la información relacionada con las puestas a disposición de personas y/o de objetos derivados de un hecho probablemente delictivo o una infracción administrativa, a través del registro en Plataforma México, para su consulta, análisis y creación de inteligencia criminal.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, al Departamento de Análisis de la Información, a titulares y servidores públicos de la Subdirección de Seguridad Pública, y a los Policías que realicen remisiones, puestas a disposición o aportación de indicios ante una autoridad competente.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Tercero, Capítulo I, artículos 41 fracción I y II, y 43; Título Séptimo, Capítulo II, artículo 112; y Capítulo III, artículo 119. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. Título V, Capítulo VI, artículo 132 fracción XIV. Diario Oficial de la Federación, 5 de marzo 2014, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado. Diario Oficial de la Federación, 21 de febrero de 2020, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Tercero, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículos 72 y 75; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 100 apartado B fracción IV, inciso d. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Título Séptimo, Capítulo Único, artículos 76, 77, 78 y 79. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de mayo de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Lineamientos para la Operación y Funcionamiento de Plataforma Mexiquense. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2012, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, Subsección III, artículo 376, fracciones II, III, IV, V y XI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Análisis de la Información, es el área administrativa responsable de generar el folio y referencia para posteriormente poder capturar el Informe Policial Homologado, con los datos de las actividades e investigaciones que realiza el personal operativo que integra la Comisaría General de Seguridad Pública.

El Titular del Departamento de Análisis de la Información, deberá:

- Recibir reporte y hacer contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5 para notificar la falla.
- Recibir información, entregar número de reporte al Policía para que lo presente ante la autoridad competente, y quedar pendiente en el tiempo estimado para la solución de la falla.
- Recibir Tarjeta Informativa y solicitar al Capturista del Departamento de Análisis de la Información responsable de iniciar la captura del folio y número de referencia, coloque en la Plataforma México el motivo de la improcedencia del mismo.

El Capturista del Departamento de Análisis de la Información, deberá:

- Solicitar al Policía los datos necesarios establecidos por Plataforma México para la generación del folio y número de referencia; y notificar al elemento que tiene 24 hrs a partir de la generación del folio y número de referencia para completar la información del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica).
- Registrar los datos proporcionados por el Policía en Plataforma México, para generar folio y número de referencia; teniendo 24 horas para que el Policía complete la información faltante y pueda concluir con el envío del registro.
- Reportar la falla al Titular del Departamento de Análisis de la Información, para qué sea notificada a Mesa de Servicios C5.
- Entregar al Policía el folio y número de referencia para su registro en el Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica), y registrar en la bitácora física y base de datos interna del Departamento de Análisis de la Información para fines de evaluación y control.
- Recibir y capturar el Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) para cerrar el folio y número de referencia en Plataforma México.
- Recibir instrucción, ingresar el motivo de improcedencia del folio y número de referencia del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) en Plataforma México.

La Mesa de Servicios C5, deberá:

- Recibir llamada, levantar reporte, asignar número de reporte, conectarse vía remota para verificar la causa de la falla, e informa al Titular del Departamento de Análisis de la Información si la falla se registra a nivel nacional o a nivel interno; así como el tiempo estimado para su solución.

El Policía, deberá:

- Solicita al Departamento de Análisis de la Información la generación de un folio y número de referencia para iniciar con el llenado del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) derivado de la atención de un hecho probablemente delictivo o una infracción administrativa.
- Proporciona los datos mínimos solicitados por el Capturista del Departamento de Análisis de la Información, tomando en cuenta que tiene 24 horas para completar la información del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) y concluir su registro en Plataforma México.
- Recibe número de reporte, y lo presenta ante la autoridad competente, quedando en espera del folio y número de referencia en cuanto la falla quede solucionada.

- Recibe folio y número de referencia, lo coloca en Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica), lo entrega a la autoridad competente y remite copia simple del acuse del mismo al Departamento de Análisis de la Información para su recepción y captura.
- Recibe acuse del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) y entrega al Capturista del Departamento de Análisis de la Información para que concluya con la captura y envío del registro.
- Informa mediante Tarjeta Informativa al Titular del Departamento de Análisis de la Información el motivo por el cual no hizo uso del folio y registro solicitado.

V. Definiciones

- **Autoridad competente:** La facultada para recibir el Informe Policial Homologado, junto con las personas detenidas y/o arrestadas y/o los objetos asegurados relacionados con los hechos probablemente delictivos.
- **Base de datos:** El Subconjunto sistematizado de la información capturada en el Informe Policial Homologado.
- **Capturista:** Perfil orientado a servidores públicos del Departamento de Análisis de la Información que realizan funciones de captura y registro de la información en la base de datos, la cual puede ser obtenida del formato impreso o del llenado en medios electrónicos del Informe Policial Homologado.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **CNI:** Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **CUIP:** Clave Única de Identificación Permanente.
- **Clave Única de Identificación Permanente**: Clave asignada por el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública a toda persona que preste sus servicios para las Instituciones de Seguridad Pública o Empresas de Seguridad Privada y que permite su plena identificación y trayectoria.
- **C5:** Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano del Estado de México.
- **DAI:** Departamento de Análisis de la Información.
- **IPH:** Informe Policial Homologado.
- **Informe Policial Homologado:** Es el documento en el cual los policías de las instancias de seguridad pública y procuración de justicia de los tres órdenes de gobierno registran las acciones realizadas en el lugar de la intervención y, en su caso, a través de él realizan la puesta a disposición.
- **Lineamientos:** Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado.
- **Ley General:** Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- **Plataforma México:** Conjunto de aplicaciones tecnológicas habilitadas en una red de telecomunicaciones, que permite la interconectividad entre diversos puntos del territorio mexicano y proporciona información sistematizada para la gestión policial, lo cual deriva en mayor apoyo logístico en el desempeño de las acciones en contra de la delincuencia y el crimen organizado, cuenta con mecanismos de seguridad, y resguardo de la información, para conservar la integridad de los datos.
- **Policía:** Personal operativo que realiza funciones de seguridad que intervenga en los eventos constitutivos de delitos y/o faltas administrativas.
- **Secretaría:** Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.
- **Usuario:** Persona autorizada a acceder a los datos que proporcionan los Sistemas de Información del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

VI. Insumos

- Llamada telefónica, mensaje de texto y/o solicitud presencial por parte del Policía.

VII. Resultados

- Emisión del número de folio y referencia por la Plataforma México.

VIII. Políticas

- El capturista del DAI debe solicitar de manera inmediata el folio y número de referencia a Plataforma México, previa solicitud del Policía.
- Para generar el folio y número de referencia el Policía deberá proporcionar los datos solicitados por el capturista del DAI, ya que éste deberá garantizar que la información recabada sea completa, íntegra y precisa. Si el capturista del DAI no recibe la información completa deberá dejar constancia de ello, testar o cancelar el espacio respectivo a fin de que no se haga un mal uso de él.
- Los datos necesarios para la generación del folio y número de referencia son:

  - Institución o Unidad que informa (Se refiere a las diferentes dependencias de seguridad, autorizadas para tal efecto);
  - La fecha y hora de conocimiento del hecho;
  - El nombre de la autoridad policial que tomó conocimiento del hecho;
  - La Entidad Federativa en dónde sucede el hecho; y
  - La Delegación o Municipio correspondiente a la Entidad Federativa.

- Posterior a la generación del folio y número de referencia, el capturista del DAI deberá requisitar inmediatamente la información en un Sistema de Registro de Bitácora Interno, a fin de llevar un control y seguimiento de los folios generados en cada turno de trabajo.
- Los datos que deberán ser requisitados en el Sistema de Registro de Bitácora Interno, son los siguientes:

  - Fecha de la solicitud
  - Número de folio
  - Número de referencia
  - Fecha del evento registrado
  - Sector
  - Turno
  - Unidad
  - Delito
  - Ubicación del evento o hecho reportado
  - Nombre(s) del (los) detenido(s)
  - Edad (es)
  - Armas relacionadas
  - Vehículos involucrados
  - Nombre del policía que recibe el folio y número de referencia

- El capturista del DAI utilizará únicamente como instrumento de identificación del IPH el Número de Referencia o el Número de folio asignado por el sistema de la Secretaría.

- En caso de que el folio y número de referencia no sea ocupado por el Policía debido a que la Autoridad competente no determinó como procedente el IPH, el Capturista del DAI deberá solicitar al Policía un Tarjeta Informativa donde consten lo hechos, a fin de registrar dicha información en Plataforma México.
- La información suministrada a la base de datos del IPH estará sujeta al análisis y evaluación por parte del CNI quien podrá utilizarla con fines de inteligencia en coordinación con otras instituciones públicas.
- El Titular del DAI deberá designar al personal que tendrá acceso al suministro y consulta de la información a Plataforma México, los cuales deberán contar con CUIP y evaluaciones de control de confianza.
- Todo Usuario deberá informar a su superior de cada problema que se presente en el uso de Plataforma México y que pueda representar una amenaza a la seguridad de la red.
- La Secretaría será la encargada de asegurar la disponibilidad de la plataforma tecnológica, herramientas y aplicativos necesarios para la implementación del IPH en el Municipio.
- El C5 brindará apoyo y asesoría a la CGSP, a fin de lograr una óptima y continua conectividad a Plataforma México.
- El Titular del DAI deberá medir el nivel de cumplimiento en el acopio, suministro, oportunidad y calidad de la información capturada en Plataforma México.
- La CGSP deberá informar periódicamente los avances de la implementación de la Plataforma México, en lo concerniente a la producción, integración, conservación y difusión de información relacionada con Seguridad Pública.

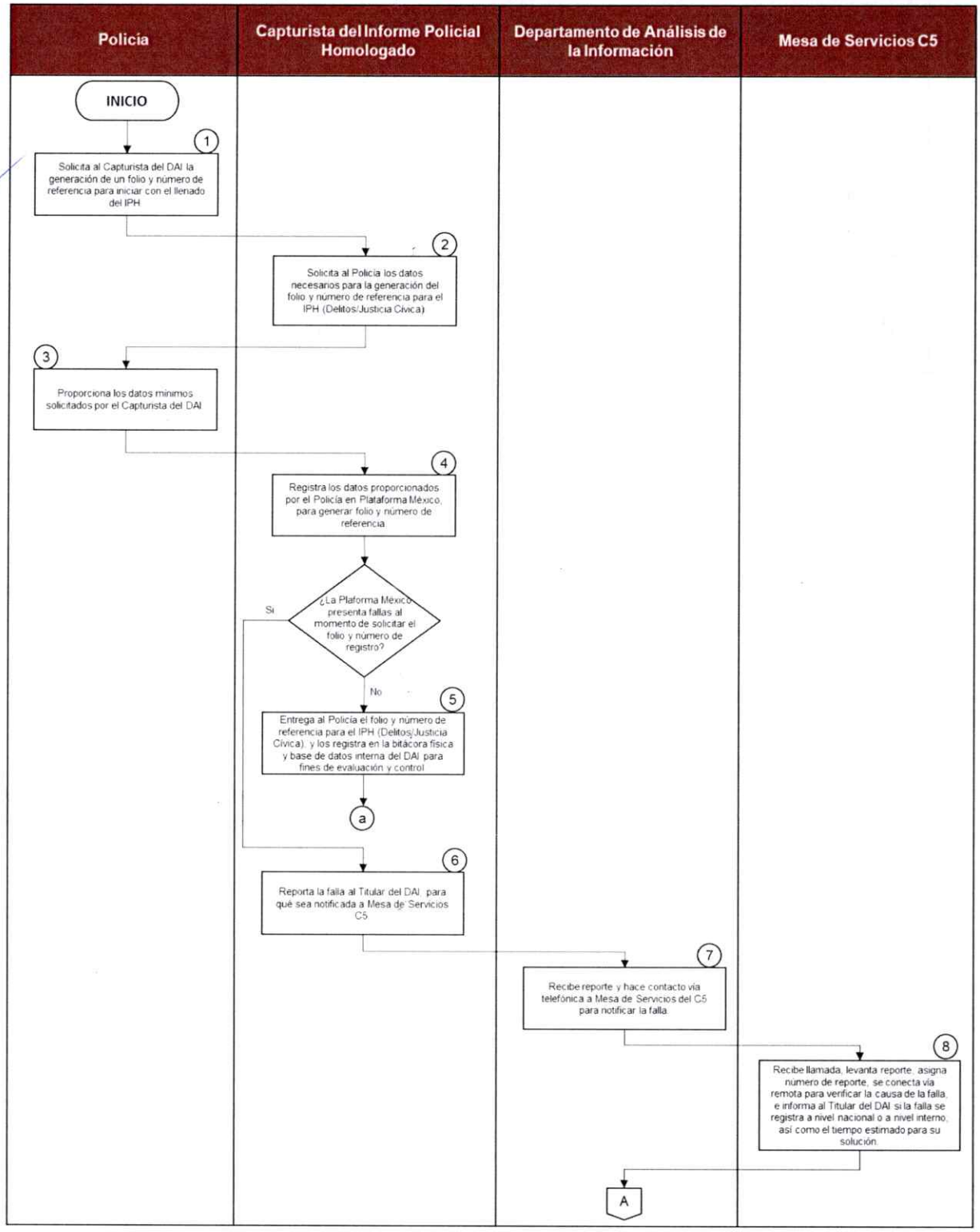
IX. Descripción de Actividades

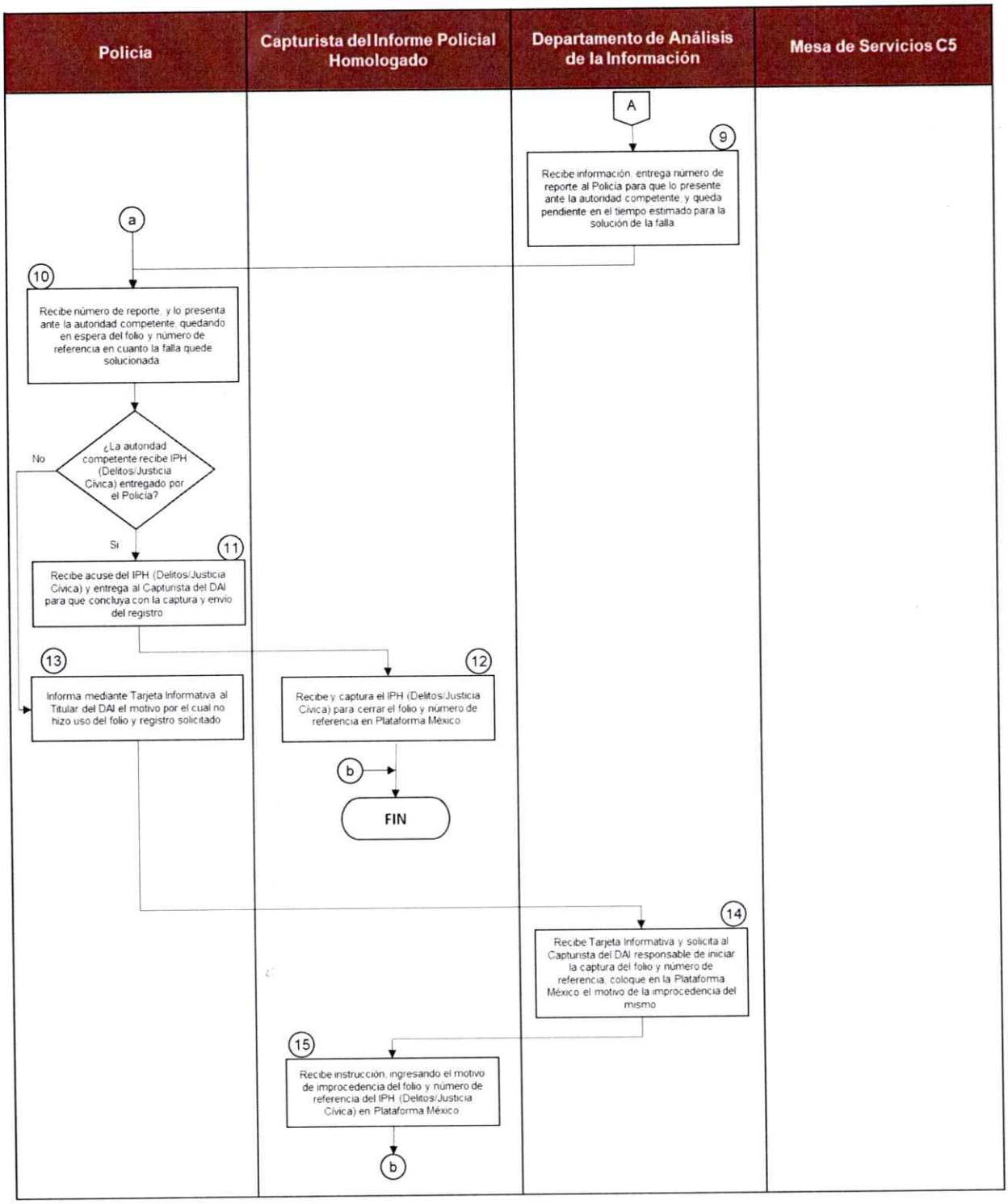
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Policía	Solicita al DAI la generación de un folio y número de referencia para iniciar con el llenado del IPH (Delitos/Justicia Cívica) derivado de la atención de un hecho probablemente delictivo o una infracción administrativa.
2	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Solicita al Policía los datos necesarios establecidos por Plataforma México para la generación del folio y número de referencia. Se le notifica al elemento que tiene 24 horas a partir de la generación del folio y número de referencia para completar la información del IPH (Delitos/Justicia Cívica).
3	Policía	Proporciona los datos mínimos solicitados por el Capturista del DAI, tomando en cuenta que tiene 24 hrs para completar la información del IPH (Delitos/Justicia Cívica) y concluir su registro en Plataforma México.
4	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Registra los datos proporcionados por el Policía en Plataforma México, para generar folio y número de referencia. Teniendo 24 horas para que el Policía complete la información faltante y pueda concluir con el envío del registro. ¿La Plaforma México presenta fallas al momento de solicitar el folio y número de registro? **No:** Entrega al Policía folio y número de referencia para el registro del IPH (Delitos/Justicia Cívica)

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Sí: Reporta la falla al Titular del DAI, para qué sea notificada a Mesa de Servicios C5.
5	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Entrega al Policía el folio y número de referencia para su registro en el IPH (Delitos/Justicia Cívica), y los registra en la bitácora física y base de datos interna del DAI para fines de evaluación y control. (Actividad 10)
6	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Reporta la falla al Titular del DAI, para qué sea notificada a Mesa de Servicios C5.
7	Departamento de Análisis de la Información	Recibe reporte y hace contacto vía telefónica a Mesa de Servicios del C5 para notificar la falla.
8	Mesa de Servicios C5	Recibe llamada, levanta reporte, asigna número de reporte, se conecta vía remota para verificar la causa de la falla, e informa al Titular del DAI si la falla se registra a nivel nacional o a nivel interno; así como el tiempo estimado para su solución.
9	Departamento de Análisis de la Información	Recibe información, entrega número de reporte al Policía para que lo presente ante la autoridad competente, y queda pendiente en el tiempo estimado para la solución de la falla.
10	Policía	Recibe número de reporte, y lo presenta ante la autoridad competente, quedando en espera del folio y número de referencia en cuanto la falla quede solucionada. ¿La autoridad competente recibe IPH (Delitos/Justicia Cívica) entregado por el Policía? **Si:** Recibe acuse del IPH (Delitos/Justicia Cívica) y entrega al Capturista del DAI para que concluya con la captura y envío del registro. **No:** Informa mediante Tarjeta Informativa al DAI el motivo por el cual no hizo uso del folio y registro solicitado.
11	Policía	Recibe acuse del IPH (Delitos/Justicia Cívica) y entrega al Capturista del DAI para que concluya con la captura y envío del registro.
12	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Recibe y captura el IPH (Delitos/Justicia Cívica) para cerrar el folio y número de referencia en Plataforma México.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Policía	Informa mediante Tarjeta Informativa al Titular del DAI el motivo por el cual no hizo uso del folio y registro solicitado.
14	Departamento de Análisis de la Información	Recibe Tarjeta Informativa y solicita al Capturista del DAI responsable de iniciar la captura del folio y número de referencia, coloque en la Plataforma México el motivo de la improcedencia del mismo.
15	Capturista del Departamento de Análisis de la Información	Recibe instrucción, ingresando el motivo de improcedencia del folio y número de referencia del IPH (Delitos/Justicia Cívica) en Plataforma México.

X. Diagrama de Flujo




Policia
Capturista del Informe Policial Homologado
Departamento de Análisis de la Información
Mesa de Servicios C5
A
9
Recibe información, entrega número de reporte al Policía para que lo presente ante la autoridad competente, y queda pendiente en el tiempo estimado para la solución de la falla
a
10
Recibe número de reporte, y lo presenta ante la autoridad competente, quedando en espera del folio y número de referencia en cuanto la falla quede solucionada
¿La autoridad competente recibe IPH (Delitos/Justicia Cívica) entregado por el Policía?
No
Si
11
Recibe acuse del IPH (Delitos/Justicia Cívica) y entrega al Capturista del DAI para que concluya con la captura y envío del registro
12
Recibe y captura el IPH (Delitos/Justicia Cívica) para cerrar el folio y número de referencia en Plataforma México
13
Informa mediante Tarjeta Informativa al Titular del DAI el motivo por el cual no hizo uso del folio y registro solicitado
b
FIN
14
Recibe Tarjeta Informativa y solicita al Capturista del DAI responsable de iniciar la captura del folio y número de referencia, coloque en la Plataforma México el motivo de la improcedencia del mismo
15
Recibe instrucción, ingresando el motivo de improcedencia del folio y número de referencia del IPH (Delitos/Justicia Cívica) en Plataforma México
b

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Folios y números de referencia generados	Mide el total de los folios y números de referencia que fueron solicitados y generados	$\frac{\text{Folios y números de referencia generados}}{\text{Folios y números solicitados}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Emilia Maribel Corona Hernández** Jefa de Departamento de Análisis de la Información	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Elaboración de Mapas Georreferénciales

I. Objetivo

Fortalecer la estrategia operativa de los cuerpos preventivos, de reacción e investigación policial, mediante la generación de productos de inteligencia, a fin de disuadir y combatir el delito.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Estado Mayor, titulares y servidores públicos del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico, y el Departamento de Análisis de la Información; así como, a la Subdirección de Seguridad Pública, la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, la Coordinación de Asuntos Internos, y la Ayudantía Especializada.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 inciso b); y Título Quinto, artículo 115, fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Tercero, Capítulo I, artículos 41 fracción I y II, y 43; Título Séptimo, Capítulo II, artículo 112; y Capítulo III, artículo 119. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 fracciones I, IV, V, 2, 3, 8 fracciones II, VIII y IX; y Título Tercero, Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 63 fracciones I incisos a) y f) y III. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Capítulo IV, artículo 27 fracción II; y Capítulo VII, artículo 28 fracción IX. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 20 de diciembre del 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección I, artículo 372 fracción XVI; y Subsección I, artículo 374 fracción III. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico, es el área administrativa responsable de elaborar mapas temáticos basados en la incidencia delictiva municipal, solicitados por las diferentes áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública para el cumplimiento de sus funciones.

El Titular del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico, deberá:

- Dar seguimiento a la solicitud de elaboración de mapas temáticos o georreferenciales.

El Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico, deberá:

- Crear mapas temáticos de la infraestructura municipal y policial de Tlalnepantla de Baz, por lo contrario, mapas de georreferencia de puntos, los cuales contengan información delictiva en todo el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, de igual manera elaborar y diseñar composiciones de mapas, para otorgar ayuda visual para poder analizar y tomar decisiones preventivas.

El Titular del área solicitante, deberá:

- Realizar el formato de oficio de petición de Mapas Georreferenciales para su departamento, cumpliendo con los lineamientos o políticas adscritas en este proceso.

V. Definiciones

- **Georreferenciación:** Es la técnica de posicionamiento espacial de una entidad en una localización geográfica única y bien definida en un sistema de coordenadas.
- **Infraestructura:** Es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.
- **Mapa:** Es la representación métrica y gráfica de una porción del territorio sobre una superficie bidimensional.
- **Mapa Georreferenciado:** Es el uso de coordenadas de mapa para asignar una ubicación espacial a entidades cartográficas.
- **Mapa Temático:** Mapas topográficos que representan cualquier fenómeno geográfico de la superficie terrestre.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud del departamento, el cual requiera la elaboración de un mapa georreferencial y/o temático los cuales contengan información delictiva en todo el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

VII. Resultados

- Mapas georreferenciados y/o temáticos que muestran información espacial para indicar la ubicación y la distribución de fenómenos específicos o delictivos. Estos mapas pueden mostrar sólo una capa temática de datos o bien agrupar varias capas para resaltar patrones y las relaciones entre ellos.

VIII. Políticas

- El Titular del área solicitante tendrá que expedir un oficio de solicitud o directamente al departamento dependiendo la prioridad y uso, para la realización de un mapa temático y/o georreferenciado, si es por medio de un oficio tendrá que cubrir lo siguiente:
  - Fecha de solicitud.
  - Tipo de mapa a solicitar.
  - El uso que se le dará al mapa.
  - Información que quieran visualizar.

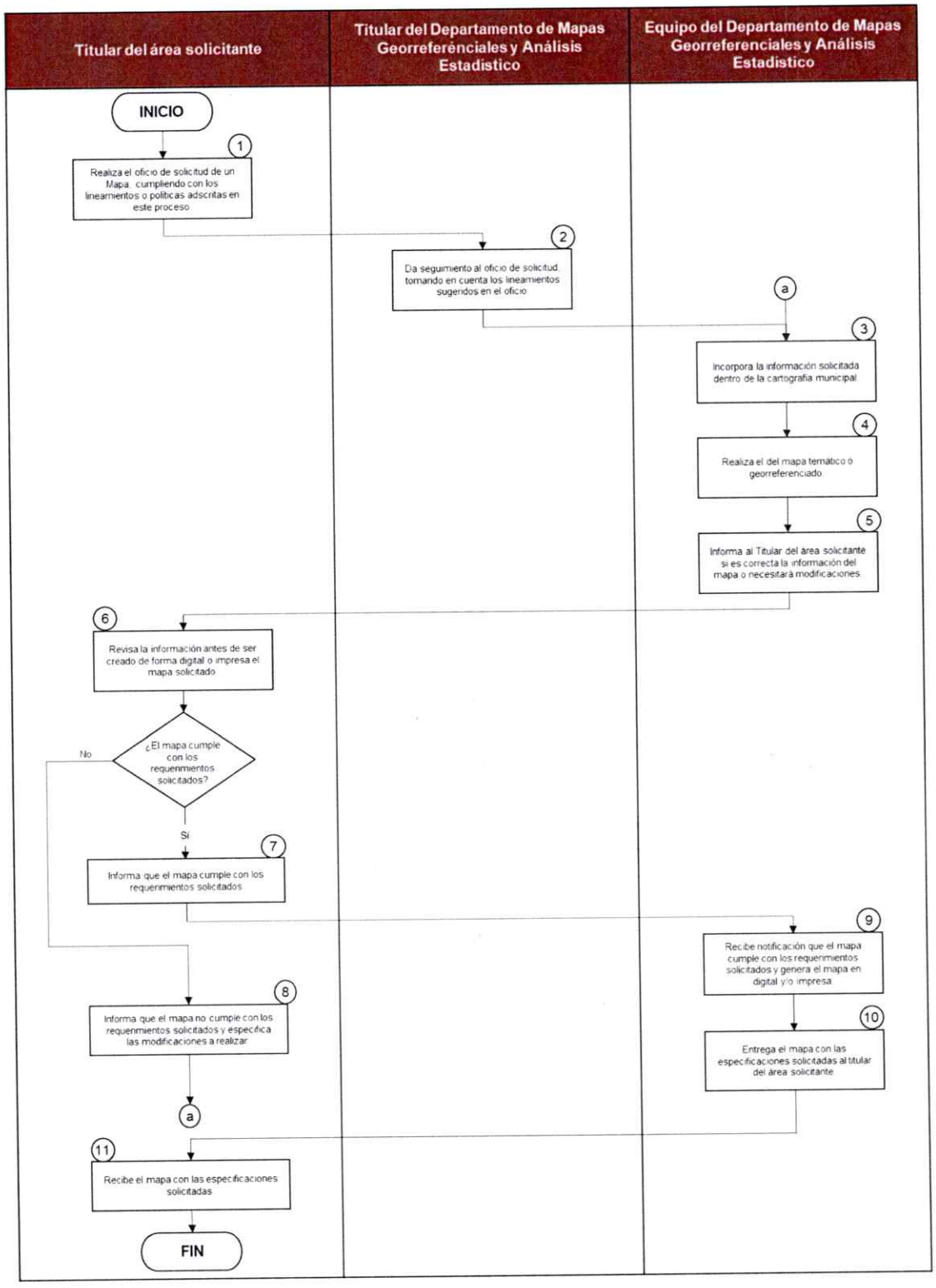
- El Titular del Departamento de Mapas Georreferénciales y Análisis Estadístico tendrá que canalizar la petición y darle seguimiento, posteriormente se realizara y diseñara el mapa georreferencial y/o temático, el cual será entregado de forma digital o impreso dependiendo en los lineamientos que se plasmaron en el oficio.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular del área solicitante	Realiza el oficio de solicitud de un Mapa, cumpliendo con los lineamientos o políticas adscritas en este proceso.
2	Titular del Departamento de Mapas Georreferénciales y Análisis Estadístico	Da seguimiento al oficio de solicitud, tomando en cuenta los requerimientos sugeridos en el oficio.
3	Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico	Incorpora la información solicitada dentro de la cartografía municipal.
4	Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico	Realiza el del mapa temático o georreferenciado de acuerdo a los requerimientos solicitados.
5	Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico	Informa al Titular del área solicitante si es correcta la información del mapa o necesitará modificaciones.
6	Titular del área solicitante	Revisa la información antes de ser creado de forma digital o impresa el mapa solicitado. ¿El mapa cumple con los requerimientos solicitados? **Si:** Informa al Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico que el mapa cumple con los requerimientos solicitados. **No:** Informa al Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico que el mapa no cumple con los requerimientos solicitados. (Actividad 3)
7	Titular del área solicitante	Informa al Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico que el mapa cumple con los requerimientos solicitados
8	Titular del área solicitante	Informa al Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico que el mapa no cumple con los requerimientos solicitados y especifica las modificaciones a realizar.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico	Recibe notificación que el mapa cumple con los requerimientos solicitados y genera el mapa en digital y/o impresa.
10	Equipo del Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico	Entrega el mapa con las especificaciones solicitadas al titular del área solicitante.
11	Titular del área solicitante	Recibe el mapa con las especificaciones solicitadas.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Solicitud de mapas georreferenciados y/o temáticos	Mide la realización de mapas con el propósito de apoyar la estrategia operativa de los cuerpos preventivos, de reacción e investigación policial	$\left(\frac{\text{No. De mapas realizados}}{\text{No. De mapas solicitados}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Ing. Daniel Ortiz González** Jefe de Departamento de Mapas Georeferenciales y Análisis Estadístico	**Ing. Miriam López Pérez** Subdirectora de Estado Mayor

Supervisión de Actividades Sectoriales

I. Objetivo

Mejorar el tiempo de respuesta de la Policía Vecinal de Proximidad mediante la administración y supervisión de los recursos humanos, materiales y tecnológicos asignados, para atender de manera inmediata las llamadas de auxilio y/o emergencia de la población.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Seguridad Pública, titulares y servidores públicos de los Departamentos Operativos de Región; así como, a la Policía Vecinal de Proximidad, Jefes de Servicio y elementos operativos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Título Cuarto, artículo 109; Título Quinto, artículo 115; y Título Sexto, artículo 123 apartado B. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Título Segundo, Capítulo III, artículos 25 fracción II y 29 fracción I apartado B inciso C. Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 3, 4, y 6; Título Tercero, Capítulo I, artículos 41, fracciones I y II, 42 y 43; y Título Séptimo, Capítulo II, artículo 112. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección II, artículo 383 fracciones I, II, III, IV, V, y VI, y Subsección I, artículo 384. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento Operativo Regional, es el área administrativa responsable de supervisar que los Jefes de Sector y el personal a su cargo, cumplan sus funciones operativas en las zonas asignadas de vigilancia; así como las órdenes que les hayan sido encomendadas por el superior jerárquico o autoridad competente.

El Jefe de Región, deberá:

- Coordinar con los Comandantes de Sector, las órdenes emitidas por el superior jerárquico o autoridad competente.
- Supervisar que los Comandantes de Sector materialicen las órdenes que les hayan sido encomendadas.
- Supervisar que los Comandantes de Sector y el personal a su cargo, cumplan sus funciones en la territorialidad o zonas asignadas de vigilancia y que los mismos realicen los patrullajes en los horarios y formas previamente establecidos.
- Supervisar que los Comandantes de Sector mantengan en los integrantes a su cargo, el orden y disciplina durante y fuera del servicio, y que los integrantes se desempeñen siempre respetando los derechos humanos y garantías individuales, debiendo salvaguardar el orden, la libertad y la paz social.

- Supervisar que los Comandantes de Sector lleven el debido control, resguardo, uso y conservación del equipo, uniformes, insignias, vehículos y armamento que tengan asignados.
- Supervisar que los Comandantes de Sector y los integrantes a su cargo, elaboren el Informe Policial Homologado, partes policiales y demás documentos con los requisitos de fondo y forma que deba formular el personal bajo su mando.

El Jefe de Servicios, deberá:

- Entregar de manera física copia del Informe Policial Homologado (Delitos/Justicia Cívica) al capturista del Departamento de Análisis de la Información para su revisión y recepción.
- Dar cumplimiento a la operatividad o instrucciones dadas por el Jefe de Región.
- Supervisar que el personal a su cargo, se presente de manera puntual y debidamente uniformados a su servicio.
- Supervisar que los integrantes a su cargo, elaboren el Informe Policial Homologado, partes policiales y demás documentos con los requisitos de fondo y forma que deba formular el personal bajo su mando.
- Supervisar que el personal a su cargo, ponga a disposición inmediata de la autoridad competente a las personas detenidas y lleven a cabo el registro correspondiente.
- Informar al mando superior las medidas disciplinarias aplicadas al personal a su mando, de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables.
- Realizar diariamente un parte de novedades en el cual se plasmen las actividades realizadas durante su servicio de 12 horas.

V. Definiciones

- **Base de datos:** El Subconjunto sistematizado de la información capturada en el Informe Policial Homologado.
- **Informe Policial Homologado:** Es el documento en el cual los policías de las instancias de seguridad pública y procuración de justicia de los tres órdenes de gobierno registran las acciones realizadas en el lugar de la intervención y, en su caso, a través de él realizan la puesta a disposición
- **Jefe de Región:** Es el responsable de cierto número de sectores en los cuales se divide el territorio Municipal.
- **Jefe de Servicios:** Es el responsable de un sector específico del territorio Municipal.
- **Parte de novedades:** Documento interno de control que especifica las relevancias del servicio.
- **Puesta a disposición:** Documento expedido por la autoridad competente de acuerdo al hecho delictivo.

VI. Insumos

- Programa de Trabajo.

VII. Resultados

- Actividades sectoriales supervisadas por el Titular del Departamento Operativo de Región.

VIII. Políticas

- Se debe mantener informado al mando superior sobre cada evento de relevancia que se suscite en las diferentes Regiones.

- El Titular del Departamento Operativo de Región, deberá verificar que el personal:

  - Conozca cual es el fundamento legal y normativo que motiva y regula su función como Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
  - Conozca el territorio de responsabilidad, así como el comportamiento delictivo de su zona de patrullaje, así como, problemáticas sociales y de convivencia.
  - Mantenga contacto permanente con el mando policial, a través del Departamento de Centro de Mando C4 y C2, y compañeros policías de los diversos servicios operativos que presta la Comisaría General De Seguridad Pública, que se encuentren cerca de un lugar involucrado con un hecho criminal o delictivo.
  - Se presente puntualmente en el horario establecido, aseado y debidamente uniformado.
  - Acate cabalmente las órdenes lícitas o instrucciones que le dé su mando superior.
  - Actúe con estricto apego a la Ley y Derechos Humanos.
  - Siga al pie de la letra los principios que rigen su actuación al momento de llegar al lugar del hecho donde se configuro un delito, como parte importante del proceso del Sistema de Justicia Penal.
  - Se haga responsable del equipo asignado; teléfono, chaleco, arma, candados de mano, casco, dispositivo de radiocomunicación, vehículo etc.
  - Utilice la patrulla y equipo asignado para su servicio, única y exclusivamente para el desarrollo de las funciones propias del mismo; y conservarlo en buenas condiciones.
  - Registre e informe durante su jornada laboral lo que ocurre en su territorio de responsabilidad.

  Así mismo, deberá supervisar que el personal operativo realice su patrullaje:

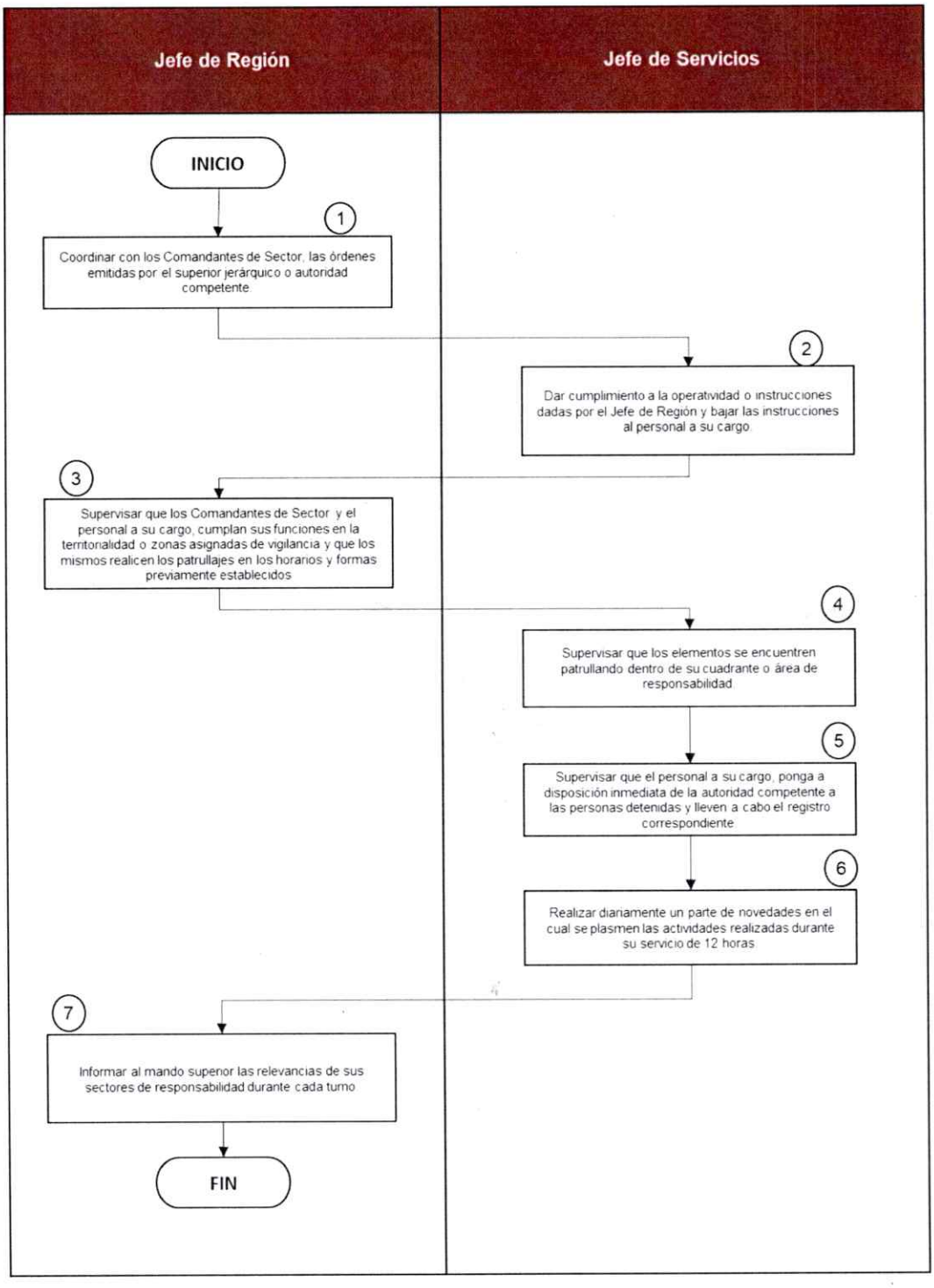
  - En todo momento única y exclusivamente dentro de su cuadrante asignado, en caso de ausentarse del mismo deberá contar con la autorización correspondiente; salvo algún evento fortuito que se presente, mismo que deberá estar debidamente fundado y motivado.
  - Planificado y desarrollado tomando en cuenta la incidencia delictiva, las vías de comunicación, viviendas, bancos, centros comerciales, zonas industriales, restaurantes, edificios públicos, patrones sociales y culturales, puntos críticos, entre otros.
  - Preventivo y disuasivo, y el medio será de acuerdo a las características del territorio.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Jefe de Región	Coordinar con los Comandantes de Sector, las órdenes emitidas por el superior jerárquico o autoridad competente.
2	Jefe de Servicios	Dar cumplimiento a la operatividad o instrucciones dadas por el Jefe de Región y bajar las instrucciones al personal a su cargo.
3	Jefe de Región	Supervisar que los Comandantes de Sector y el personal a su cargo, cumplan sus funciones en la territorialidad o zonas asignadas de vigilancia y que los mismos realicen los patrullajes en los horarios y formas previamente establecidos.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Jefe de Servicios	Supervisar que los elementos se encuentren patrullando dentro de su cuadrante o área de responsabilidad.
5	Jefe de Servicios	Supervisar que el personal a su cargo, ponga a disposición inmediata de la autoridad competente a las personas detenidas y lleven a cabo el registro correspondiente.
6	Jefe de Servicios	Realizar diariamente un parte de novedades en el cual se plasmen las actividades realizadas durante su servicio de 12 horas.
7	Jefe de Región	Informar al mando superior las relevancias de sus sectores de responsabilidad durante cada turno.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Supervisión Sectorial	Supervisión de actividades sectoriales	$\frac{\text{No. De instrucciones cumplimentadas}}{\text{No. Instrucciones encomendadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Jorge Alberto Gómez Estrella** Subdirector de Seguridad Pública	**Lic. Cesar Dorantes Rodríguez** Comisario General de Seguridad Pública

Atención a Medidas de Protección

I. Objetivo

Fortalecer el cuidado, seguridad e integridad de las víctimas o los involucrados en un hecho que se denuncia, a fin de salvaguardar su integridad física y jurídica.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Seguridad Pública, titulares y servidores públicos de los Departamentos Operativos de Región; a la Coordinación Jurídica, el Departamento de Documentación y Archivo, la Policía Vecinal de Proximidad, Jefes de Servicio y elementos operativos; así como Agencias del Ministerio Público y Fiscalías Especializadas.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 18 y 21. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Código Nacional de Procedimientos Penales. Título IV, Capítulo III, artículo 67, fracción V, Título V, Capítulo II, artículo 109, fracciones XVI, XIX y XXVI, Capítulo VI, artículo 132, fracciones XII, inciso a) y XIII, y Título VI, Capítulo I, artículo 137, fracciones VI, VII y VIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de marzo de 2014, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Sección II, artículo 382, fracción XV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento Operativo Regional, es el área administrativa responsable de supervisar que los Jefes de Sector y el personal a su cargo, cumplan con las medidas de protección asignadas a las víctimas u ofendidos del delito que habitan en el municipio, y que son ordenadas por el Ministerio Público.

El Titular de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Entregar en tiempo y forma las Medidas de Protección correspondientes con el número asignado por la Oficialía de Partes del Municipio y sellos correspondientes.

La Subdirección de Seguridad Pública, deberá:

- Supervisar la correcta recepción y registro de las medidas de protección, a fin de girar la orden a la Región correspondiente, para continuar con el proceso y esperará el informe de los resultados de la visita de este, para emanar una respuesta al Juzgado que haya dictado la medida.

El Departamento Operativo de Región, deberá:

- Recibir las medidas de protección mediante oficio signadas por la Subdirección de Seguridad Pública, así como las instrucciones correspondientes.

- Canalizar las medidas de protección al Jefe de Sector para su atención en tiempo y forma.

El Jefe de Sector, deberá:

- Recibir el documento y acudir a la dirección mencionada en este, para ponerse de acuerdo con el usuario proporcionando números telefónicos y realizando en su caso la implementación de una bitácora emitiendo posteriormente una contestación a la Subdirección donde informe lo establecido, así como si no fuera posible encontrar al ciudadano.

V. Definiciones

- **Juez de control:** El Órgano jurisdiccional del fuero federal o del fuero común que interviene desde el principio del procedimiento y hasta el dictado del auto de apertura a juicio, ya sea local o federal.
- **Medida de protección:** Es un documento emitido por un Juzgado, a fin de brindar protección a Ciudadanos y sus bienes, en caso de ser requerido, derivado de un proceso legal.
- **Ministerio Público:** El Ministerio Público de la Federación o al Ministerio Público de las Entidades Federativas.
- **OP:** Número asignado por la Oficialía de partes a manera de control y seguimiento de los asuntos que recibe y canaliza a las Dependencias conforme a sus facultades y/o atribuciones.
- **Policía:** Los cuerpos de Policía especializados en la investigación de delitos del fuero federal o del fuero común, así como los cuerpos de seguridad pública de los fueros federal o común, que en el ámbito de sus respectivas competencias actúan todos bajo el mando y la conducción del Ministerio Público para efectos de la investigación, en términos de las disposiciones legales aplicables.

VI. Insumos

- Oficio de solicitud emitido por las Agencias del Ministerio Público o Fiscalías Especializadas.

VII. Resultados

- Medidas de protección atendidas por la Policía Municipal de acuerdo con las atribuciones y facultades de la Comisaría General de Seguridad Pública.

VIII. Políticas

- El Ministerio Público, bajo su más estricta responsabilidad, ordenará fundada y motivadamente la aplicación de las medidas de protección idóneas cuando estime que el imputado representa un riesgo inminente en contra de la seguridad de la víctima u ofendido. Son medidas de protección las siguientes:

  - Prohibición de acercarse o comunicarse con la víctima u ofendido;
  - Limitación para asistir o acercarse al domicilio de la víctima u ofendido o al lugar donde se encuentre;
  - Separación inmediata del domicilio;
  - La entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima que tuviera en su posesión el probable responsable;
  - La prohibición de realizar conductas de intimidación o molestia a la víctima u ofendido o a personas relacionados con ellos;

- Vigilancia en el domicilio de la víctima u ofendido;
- Protección policial de la víctima u ofendido;
- Auxilio inmediato por integrantes de instituciones policiales, al domicilio en donde se localice o se encuentre la víctima u ofendido en el momento de solicitarlo;
- Traslado de la víctima u ofendido a refugios o albergues temporales, así como de sus descendientes, y
- El reingreso de la víctima u ofendido a su domicilio, una vez que se salvaguarde su seguridad.

Dentro de los cinco días siguientes a la imposición de las medidas de protección previstas en las fracciones I, II y III deberá celebrarse audiencia en la que el juez podrá cancelarlas, o bien, ratificarlas o modificarlas mediante la imposición de las medidas cautelares correspondientes.

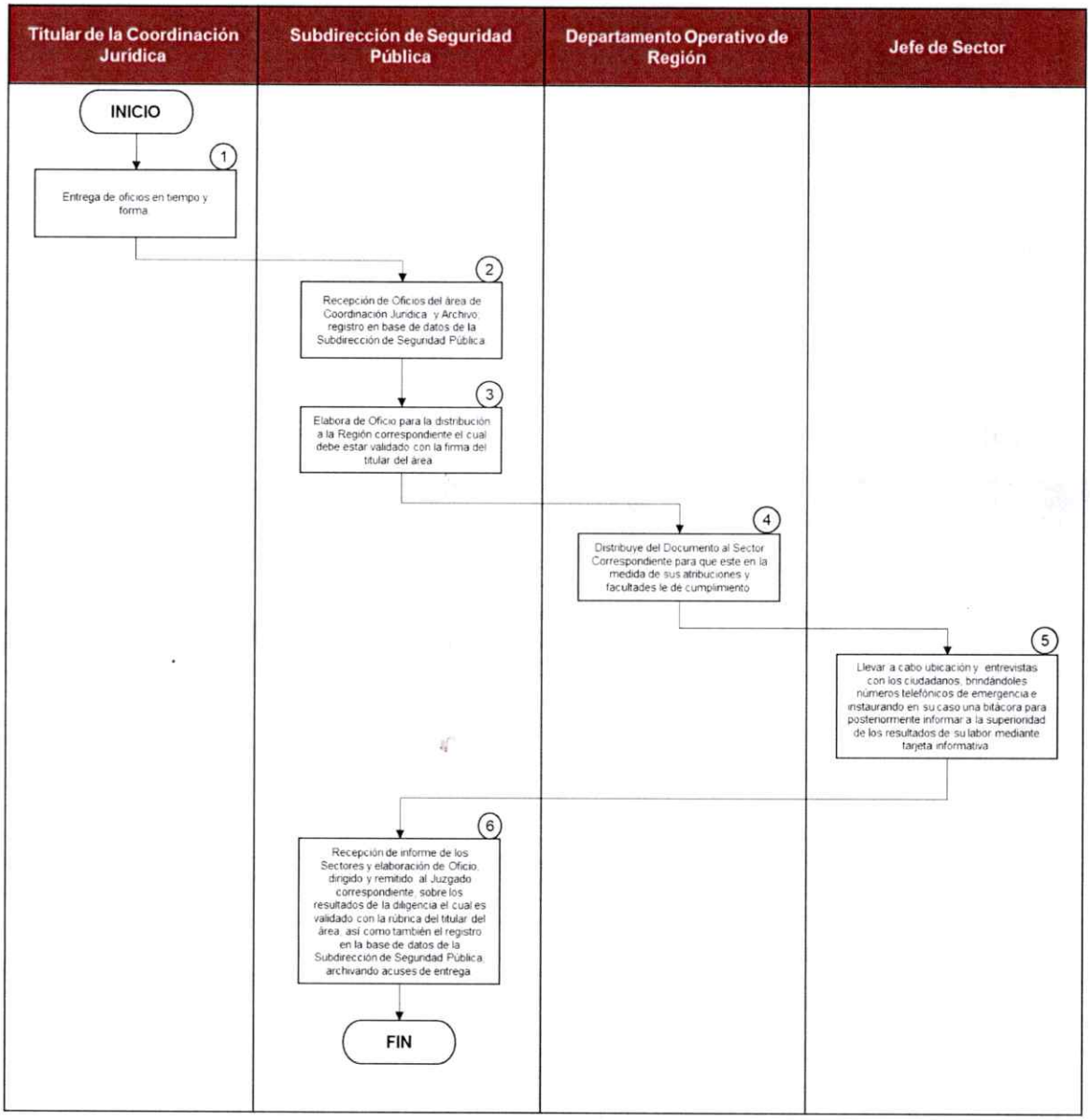
- En caso de incumplimiento de las medidas de protección, el Ministerio Público podrá imponer alguna de las medidas de apremio previstas en el Código Nacional de Procedimientos Penales. En la aplicación de estas medidas tratándose de delitos por razón de género, se aplicarán de manera supletoria la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- La duración de las medidas de protección y providencias precautorias tendrá una duración máxima de sesenta días naturales, prorrogables hasta por treinta días. Cuando hubiere desaparecido la causa que dio origen a la medida decretada, el imputado, su Defensor o en su caso el Ministerio Público, podrán solicitar al Juez de control que la deje sin efectos.
- El Policía Municipal deberá impedir que se consumen los delitos o que los hechos produzcan consecuencias ulteriores, especialmente estará obligado a realizar todos los actos necesarios para evitar una agresión real, actual o inminente y sin derecho en protección de bienes jurídicos de los gobernados a quienes tiene la obligación de proteger.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular de la Coordinación Jurídica	Entrega de oficios en tiempo y forma. (Con sellos correspondientes)
2	Subdirección de Seguridad Pública	Recepción de Oficios del área de Coordinación Jurídica y Archivo; registro en base de datos de la Subdirección de Seguridad Pública.
3	Subdirección de Seguridad Pública	Elabora de Oficio para la distribución a la Región correspondiente el cual debe estar validado con la firma del titular del área.
4	Departamento Operativo de Región	Distribuye del Documento al Sector Correspondiente para que este en la medida de sus atribuciones y facultades le dé cumplimiento.
5	Jefe de Sector	Llevar a cabo ubicación y entrevistas con los ciudadanos, brindándoles números telefónicos de emergencia e instaurando en su caso una bitácora para posteriormente informar a la superioridad de los resultados de su labor mediante tarjeta informativa.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Subdirección de Seguridad Pública	Recepción de informe de los Sectores y elaboración de Oficio, dirigido y remitido al Juzgado correspondiente, sobre los resultados de la diligencia el cual es validado con la rúbrica del titular del área, así como también el registro en la base de datos de la Subdirección de Seguridad Pública, archivando acuses de entrega.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Medidas de protección	Documento emitido por el área jurídica de atención inmediata	$\frac{\text{No. De medidas de protección realizadas}}{\text{No. De medidas de protección recibidas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Jorge Alberto Gómez Estrella** Subdirector de Seguridad Pública	**Lic. César Dorantes Rodríguez** Comisario General de Seguridad Pública

Implementación de Operativos Presencia en Coordinación con los Tres Órdenes de Gobierno

I. Objetivo

Disminuir la incidencia delictiva a través de la implementación del Operativo Presencia en coordinación con los tres órdenes de gobierno, a fin de salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas que habitan y transitan en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Seguridad Pública, titulares y servidores públicos del Departamento de Grupo Especial; así como mandos y elementos operativos de la Guardia Nacional, la Fiscalía General del Estado de México, la Policía Estatal, y la Comisaría General de Seguridad Pública.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Capítulo IV; Título Cuarto, artículo 109; Título Quinto, artículo 115; Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XIII. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 1, 3, 4 y 6; Título Segundo, Capítulo VII, artículo 33; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 y 43; y Título Cuarto, Capítulo III, artículo 56. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley que Regula el Uso de la Fuerza Pública en el Estado de México. Capítulo VIII, artículo 30. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 18 de marzo de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, y Subsección III, artículos 388 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII y 389. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Grupo Especial, es el área administrativa responsable de diseñar y participar en operativos y mecanismos de coordinación, en conjunto con otras corporaciones policiales y con las unidades de la Fiscalía para la investigación de delitos, con el fin de identificar y combatir la comisión de ilícitos y faltas administrativas en el municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

El Titular de la Subdirección de Seguridad Pública, deberá:

- Verificar que los Operativos cumplan con los lineamientos y sea del ámbito de su competencia.
- Analizar y gestionar la asignación del área responsable para la atención y planeación de los dispositivos a llevar a cabo.
- Elaborar informe sobre las acciones implementadas y los logros alcanzados de las mismas verificando resultados y restructurando las acciones para su mejor funcionamiento.

El Jefe del Departamento de Grupo Especial, deberá:

- Coordinar, colaborar y/o atender problemas específicos en materia de seguridad o situaciones que requieran de intervención policial especializada, otorgando cobertura de reacción inmediata.
- Supervisar el óptimo funcionamiento de las diferentes células que conforman al Grupo Especial, a fin de que den cabal cumplimiento a las instrucciones encomendadas conforme a derecho.

El Jefe de Servicio de cada Grupo Especial, deberá:

- Dar cumplimiento a la operatividad ordenada por el Jefe de Departamento de Grupo Especial conforme a las atribuciones del Departamento de Grupo Especial.

V. Definiciones

- **Detenido:** A la persona probable responsable de delito, y/o falta administrativa, asegurada por el Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **GET:** Grupo Especial Tlalnepantla, dividido en dos grupos, el primero es encargado de la zona centro y poniente del municipio; y el segundo de la zona oriente del municipio.
- **IPH:** Informe Policial Homologado.
- **Objeto:** Al instrumento, objeto o producto del delito, asegurado por el Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Parte de Novedades:** Documento interno de control que especifica las relevancias del servicio.
- **Puesta a Disposición:** Documento que realiza el Policía Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, de forma pormenorizada e inmediata respecto a la presentación física de personas u objetos ante el Ministerio Público.
- **Radio Frecuencia:** Radio portátil de dos vías enlazado al Departamento de Centro de Mando C4 y C2.

VI. Insumos

- Orden de Operaciones.

VII. Resultados

- Operativos presencia implementados en territorio municipal en coordinación con los tres órdenes de gobierno.

VIII. Políticas

- Cada elemento será el único responsable del equipo asignado durante el operativo: chaleco, arma, candados de mano, casco, radiofrecuencia, vehículo, etcétera.
- En cada inspección los elementos deben actuar respetando los derechos humanos.
- Todo el personal adscrito a los grupos especiales, debe acatar cabalmente las órdenes lícitas o instrucciones que le dé su mando superior.
- El Operativo Presencia consistirá en realizar tareas de revisión de personas y vehículos en zonas de mayor incidencia delictiva.
- En caso de que se intercepte a un vehículo sospechoso, los integrantes del Grupo Especial deberán atender lo siguiente:

1. Buscar siempre un lugar conveniente para ordenar que se detenga el vehículo sospechoso, procurando que esté fuera del curso del tránsito para evitar congestiones y accidentes.
2. Tomar en consideración las zonas iluminadas y posibles vías de escape del sospechoso.
3. Anotar la placa del vehículo que detiene antes de dar inicio a la intervención.
4. Dar la orden de detenerse de manera clara y decidida, utilizando el altavoz.
5. Llamar la atención del chofer del vehículo a intervenir, mediante breves toques de claxon, megáfono o linterna.
6. Dada la orden con la voz, indicar con señas de la mano (o por medio del megáfono cuando se presuma peligroso acercarse al vehículo) dónde quiere que se detenga.
7. Colocar la patrulla siempre detrás del carro sospechoso, entre 2 a 5 metros del vehículo sospechoso.
8. Vigilar todo movimiento rápido o disimulado del sospechoso.
9. Preparar su arma si la circunstancia lo requiere, poniendo atención al tránsito para evitar ser atropellados.
10. Interrogar detrás de la ventanilla delantera, y vigilará cualquier movimiento sospechoso de manos destinado a destruir o arrojar una prueba, empuñar un arma, etc.
11. Cuando se presuma de forma suficientemente objetiva que los ocupantes del vehículo por detener, son delincuentes, debe empuñar su arma y apuntar a los sospechosos antes que llegue a alcanzar a dicho vehículo.
12. En estos casos, ordenará a los pasajeros del asiento delantero que pongan las manos en el tablero o parabrisas y los de atrás, con las manos sobre el borde superior del asiento delantero, sin dejar de apuntar a los sospechosos hasta lograr reducirlos.
13. Cuando se ordene que salgan del vehículo, no debe permitirse nunca que lo hagan por el lado izquierdo ni tampoco todos a la vez, deben salir uno por uno.
14. Al salir, cada sospechoso permanecerá con las manos en alto apoyadas sobre el vehículo, con las piernas separadas y nunca juntas unos a otros, para hacer el registro respectivo o colocarse los grilletes.
15. Es conveniente retirar las llaves de contacto tan pronto hayan bajado todos los ocupantes.
16. En caso de persecución de vehículos sospechosos, se debe inmediatamente informar a la central de radio, la ubicación y dirección de la fuga para fines de apoyo en la intervención.
17. Las persecuciones deben realizarse a una distancia prudencial del vehículo sospechoso sin perderlo de vista.
18. Al solicitar documentos, exija la presentación directa de éstos (no recibirlos en billeteras, porta documentos o junto a cualquier otro tipo de documentos)

- El Departamento de Grupo Especial y personal comisionado por las autoridades competentes tendrán la obligación de realizar las siguientes acciones una vez realizada la detención de una persona:

I. Informar a la persona sobre los derechos que en su favor establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
II. Informar a su superior jerárquico por cualquier medio disponible de lo acontecido;
III. Solicitar el número obtenido del Registro Nacional de Detenciones.
IV. Trasladar con los medios disponibles al o los detenidos a una Institución del Sector Salud, para obtener la certificación del estado de salud de éstos. El certificado debe contener el nombre completo, número de cédula profesional y firma del médico que lo realiza, así como la fecha y hora de la revisión practicada;
V. En caso de la peligrosidad del detenido, tomará las medidas para resguardar su propia integridad y la del detenido;

VI. Una vez obtenido el certificado médico, trasladar inmediatamente al detenido para ponerlo a disposición del ministerio público, tomando las medidas de seguridad pertinentes;
VII. Elaborar la puesta a disposición, adjuntando un informe pormenorizado de los hechos, precisando si se realizó la fuerza necesaria para el aseguramiento de la persona y si con motivo de ello se presentó alguna lesión;
VIII. Describir los objetos asegurados en el formato de cadena de custodia;
IX. Elaborar el IPH, que servirá como avance para informar a su superior jerárquico;
X. Entregar al detenido y objetos asegurados al Ministerio Público, así como la documentación integrada con motivo de la detención;
XI. Recabar el acuse de puesta a disposición con el sello del Ministerio Público;
XII. Ratificar la puesta a disposición ante la autoridad ministerial y solicitar copia certificada de su ratificación;
XIII. Entregar a su superior jerárquico copia de la puesta a disposición con sellos de acuse de recibido, copia del certificado médico, copia del formato de cadena de custodia y del IPH, para que sea ingresada en el Sistema Único de Información Criminal y al Registro Nacional de Detenciones; y
XIV. En caso de que el detenido presente lesiones que pongan en riesgo su vida, el integrante deberá realizar lo siguiente:

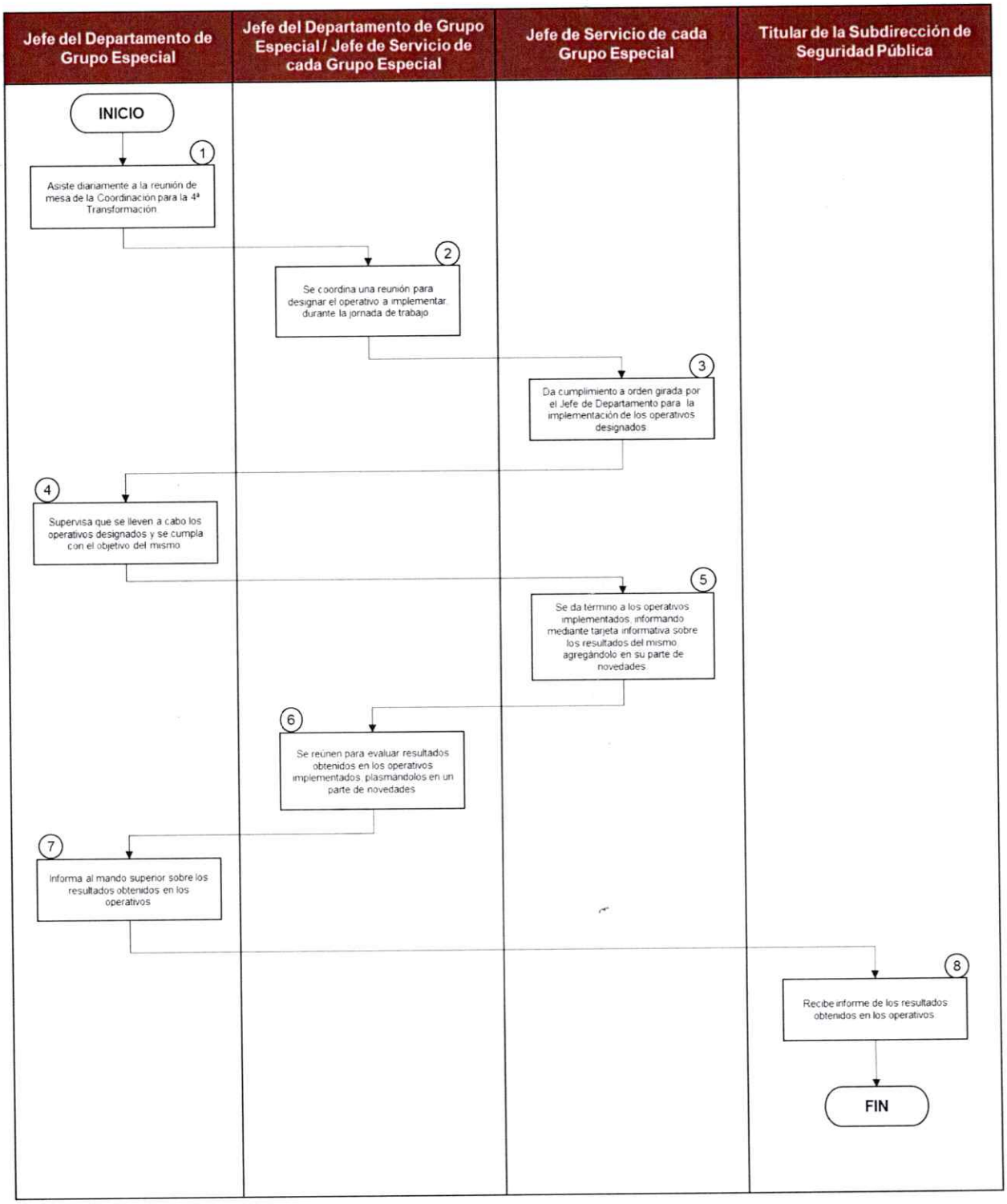
- Solicitar apoyo médico de emergencia a efecto de que sea valorado y en su caso sea internado en la institución de salud que corresponda;
- Informar a su superior jerárquico por los medios disponibles y de manera inmediata al Ministerio Público sobre las circunstancias de la detención, adjuntando en el parte informativo la constancia de internamiento del indiciado, emitida por la Institución de Salud, y
- Mantener custodia permanente sobre el indiciado que se encuentre internado en la institución de salud, hasta que la autoridad ministerial ordene el retiro de la custodia.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Jefe del Departamento de Grupo Especial	Asiste diariamente a la reunión de mesa de la Coordinación para la 4ª Transformación.
2	Jefe del Departamento de Grupo Especial / Jefe de Servicio de cada Grupo Especial	Se coordina una reunión para designar el operativo a implementar, durante la jornada de trabajo.
3	Jefe de Servicio de cada Grupo Especial	Da cumplimiento a orden girada por el Jefe de Departamento para la implementación de los operativos designados.
4	Jefe del Departamento de Grupo Especial	Supervisa que se lleven a cabo los operativos designados y se cumpla con el objetivo del mismo.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
5	Jefe de Servicio de cada Grupo Especial	Se da término a los operativos implementados, informando mediante tarjeta informativa sobre los resultados del mismo, agregándolo en su parte de novedades.
6	Jefe del Departamento de Grupo Especial / Jefe de Servicio de cada Grupo Especial	Se reúnen para evaluar resultados obtenidos en los operativos implementados, plasmándolos en un parte de novedades.
7	Jefe del Departamento de Grupo Especial	Informa al mando superior sobre los resultados obtenidos en los operativos.
8	Titular de la Subdirección de Seguridad Pública	Recibe informe de los resultados obtenidos en los operativos.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Implementación de Operativos Presencia en Coordinación con los Tres Órdenes de Gobierno	Operativos implementados dentro del territorio Municipal	$\frac{\text{No. de operativos realizados}}{\text{No. de operativos planeados}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Cmte. Daniel Eduardo Pavón Huerta** Jefe de Departamento de Grupos Especiales	**Lic. Jorge Alberto Gómez Estrella** Subdirector de Seguridad Pública

Atención, canalización y traslado de Víctimas del Delito

I. Objetivo

Fortalecer la cultura de denuncia, a través de la atención y canalización de forma segura de las personas víctimas de la comisión de un hecho delictivo dentro de la jurisdicción territorial del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a las Instituciones correspondientes.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, el Departamento de Atención a Víctimas del Delito, a la Subdirección de Seguridad Pública, a la Fiscalía Regional de Tlalnepantla de Baz, a la Fiscalía Especializada en el cómbate al Robo de Vehículo Toluca- Tlalnepantla, a la Fiscalía de Homicidios del Valle de Toluca- Tlalnepantla, a la Fiscalía Especializada en Delitos de Trasporte Público, y a las instancias de los Sistemas DIF Estatales y Municipales, y personas víctimas del delito.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 8 y 16. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 7 fracciones II, III y XIII. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Capítulo Primero, artículo 2; Capítulo Segundo, artículos 6 fracción II, 7 y 8; Capítulo Quinto, Sección Segunda, artículos 24 y 25. Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Víctimas. Título Primero, Capítulo II, artículo 4; Título Segundo, Capítulo II, artículos 8 y 9; Título Tercero, Capítulo I, artículo 28; Título Sexto, Capítulo III, artículo 88 fracciones XXVI, XXVII y XXVIII, Capítulo IV, artículo 96, Capítulo V, artículos 106 y 107; Título Séptimo, Capítulo V, artículo 20, Capítulo VI, artículo 119, Capítulo V, artículo 120, Capítulo XI, artículo 128, Capítulo XII, artículo 129, Capítulo XVII, artículo 136, Capítulo XVIII y artículo 137. Diario Oficial de la Federación, 9 de enero de 2013, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2 y 3; Título Segundo, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 8 fracciones II, III, IV y V, Sección Segunda, artículos 9 y 10, Sección Tercera, artículo 11; Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 25; Título Sexto, Capítulo Primero, artículos 34 y 35; y Título Séptimo, artículos 39 y 40. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Victimas del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 4; Título Segundo, Capítulo Único, artículos 31 y 32. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; Subsección II, artículo 392 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019 y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención a Víctimas del Delito, es el área administrativa responsable de dar atención y seguimiento a las víctimas y ofendidos del delito en el ámbito de su competencia; así como, proteger a las víctimas y apoyar al Ministerio Público en la persecución del imputado.

Los Policías del Departamento de Víctimas del Delito, deberán:

- Recibir los llamados del Departamento de Centro de Mando C4 zona Poniente y C2 Zona Oriente, para dar atención a Víctimas del Delito
- Brindar orientación a la Víctimas del Delito con el fin de que se realice la denuncia ante las instancias competentes.
- Brindar acompañamiento a la víctima del delito, en la instancia correspondiente hasta que concluya el proceso de interponer su denuncia y si no cuenta con medios de trasporte para regresar a su domicilio se realizara el traslado.
- Al término del turno los Policías de Víctimas del Delito, entregarán parte de novedades impreso, Formato de Atención a Víctimas llenado y firmado por la víctima y el cumplimiento del llenado de la Base de Datos para su actualización diaria.

La Víctima del Delito, deberá:

- Describir la información sobre los hechos referentes a la situación de la comisión de un hecho delictivo.
- Dara seguimiento a su denuncia y cumplimiento.

El Departamento de Atención a Víctimas del Delito, deberá:

- Recibir Tarjetas de Novedades, Formatos de Cedulas de Atención a Víctimas del Delito y entregar informe a la Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

La Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Tener el conocimiento del cumplimiento de las atenciones, a través de la recepción de informes.

Los Servicios de Urgencia Médica, deberán:

- Constituirse en el lugar, brindar primeros auxilios a la víctima, y una vez que se encuentra estable, retirarse del lugar, para que ésta continúe con el proceso.

El Ministerio Público de la Fiscalía Regional o Especializada, deberá:

- Recibir a la víctima, escuchar su denuncia, generar carpeta de investigación, determinar las acciones y medidas de protección necesarias; y darlas a conocer a la víctima y Policías de Atención a Víctimas del Delito, para su seguimiento.

V. Definiciones

- **Atención Inmediata:** Brindar orientación a la víctima de manera pronta, sin mediar tiempo entre ellas.
- **Canalizar**: Dar acompañamiento a las víctimas, a las Autoridades Competentes para su atención y/o denuncia conforme al delito que se atienda.
- **Denuncia:** Forma de inicialización del proceso penal, consistente en la manifestación, de palabra o por escrito, por la que se comunica al Juez, al Fiscal o a la Policía judicial, la supuesta comisión de un acto delictivo.
- **DAVD:** Departamento de Atención a Víctimas del Delito.
- **Delito:** Es una infracción o una conducta que va en contra al ordenamiento jurídico de la sociedad y será castigada con la correspondiente pena o sanción.
- **Institución Pública:** Fiscalía General de Justicia del Estado de México y/o sus fiscalías especializadas.
- **Orientación:** Aquella que se encarga de ofrecer información en todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho.
- **Víctima:** Es la persona afectada por el delito, en sentido estricto, se considera víctima del delito al sujeto pasivo que resiente directamente sobre su persona la afectación producida por la conducta delictiva.

VI. Insumos

- Solicitud de Atención a Víctimas, a través del Centro de Mando C4 y/o C2, vía teléfono celular Institucional asignado al Departamento de Atención a Víctimas o Radio de Frecuencia, indicando dirección, datos de con quién se hará contacto, y nombre de la víctima.

- Formato de Cédula de Atención a Víctimas.

VII. Resultados

- Atención, y ser el caso, trasladar de forma segura a las víctimas de un hecho delictivo dentro de la jurisdicción territorial de Tlalnepantla de Baz, Estado de México, a la autoridad competente, en caso de querer realizar su denuncia.

VIII. Políticas

- La atención a la víctima se brindará los 365 días del año y las 24 horas del día.
- Los policías de Atención a Víctimas del Delito, atenderán a los llamados por el teléfono institucional y de la frecuencia del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
- Brindará orientación a la Víctimas del Delito con el fin de que se realice la denuncia ante las instancias competentes.
- Acompañaran a la víctima del delito, en la instancia correspondiente hasta que concluya el proceso de interponer su denuncia y si no cuenta con medios de trasporte para regresar a su domicilio, se realizará el traslado.

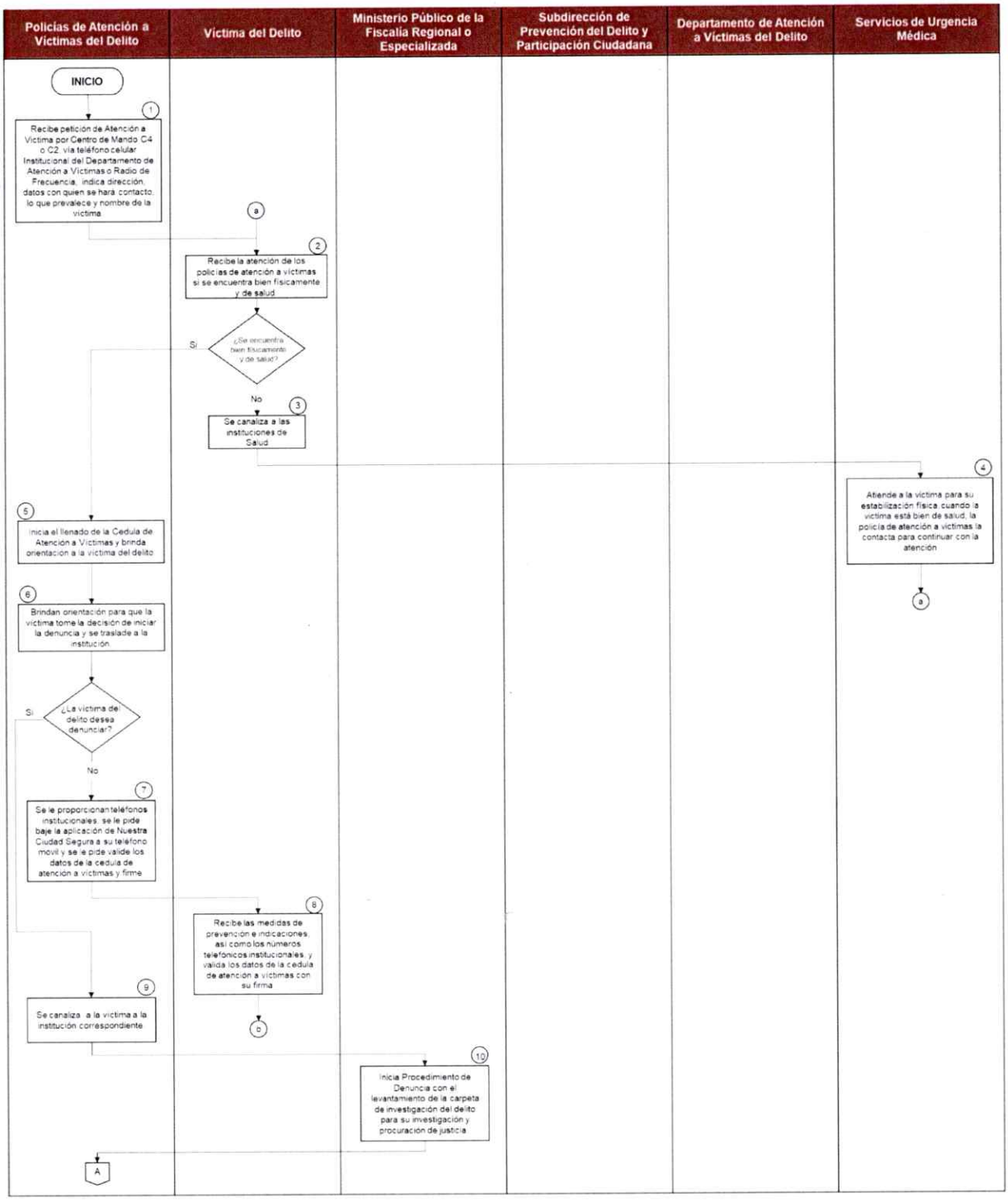
- Al término del turno los Policías de Víctimas del Delito, entregarán parte de novedades impreso, Formato de Atención a Víctimas, llenado y firmado por la víctima y el cumplimiento de del llenado diario de la Base de Datos.

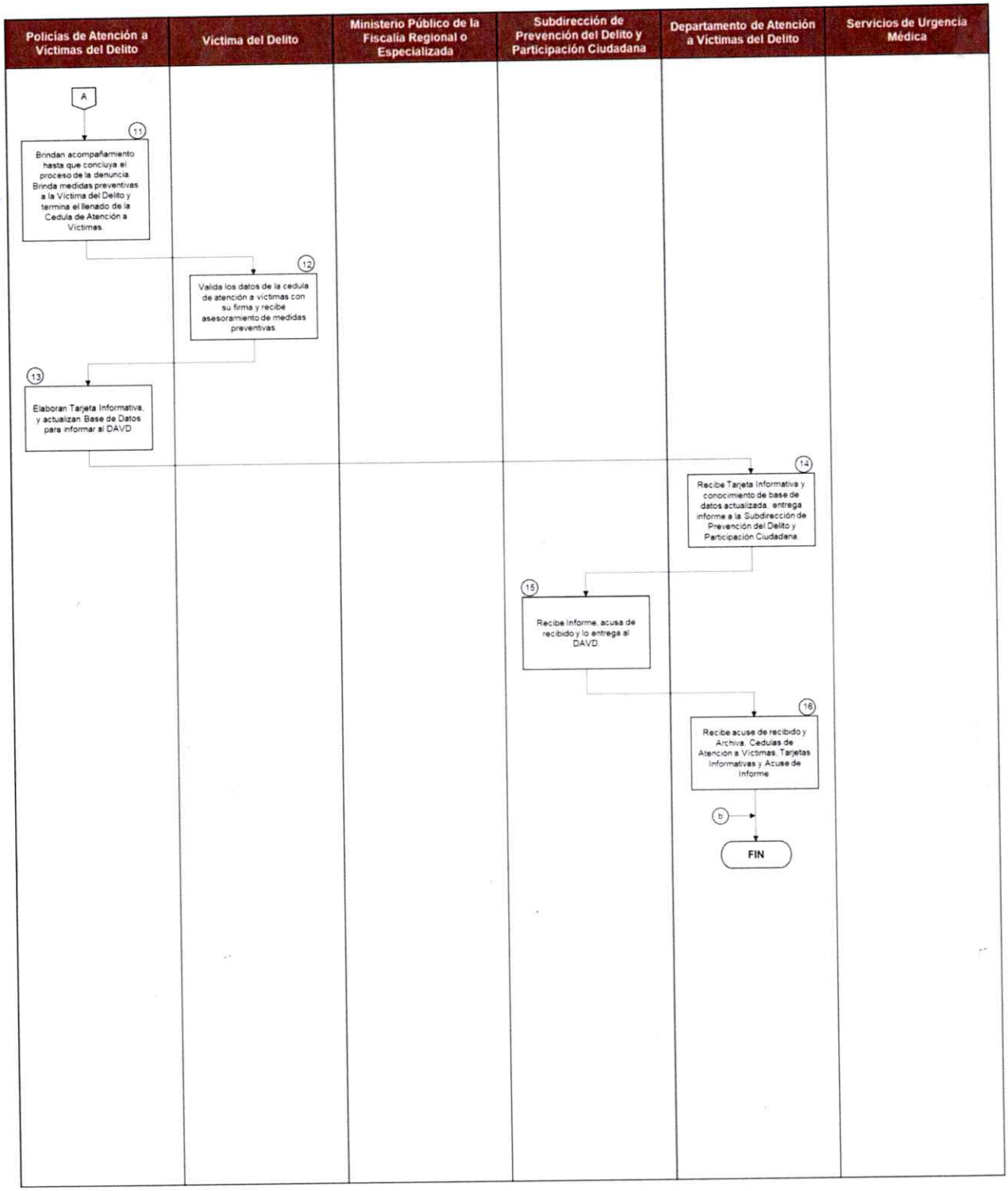
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Policías de Atención a Víctimas del Delito.	Recibe petición de Atención a Victima por Centro de Mando C4 o C2, vía teléfono celular Institucional del Departamento de Atención a Víctimas o Radio de Frecuencia, indica dirección, datos con quien se hará contacto, lo que prevalece y nombre de la víctima.
2	Víctima del Delito	Recibe la atención de los policías de atención a víctimas si se encuentra bien físicamente y de salud. ¿Se encuentra bien físicamente y de salud? **Si:** Se continua con el procedimiento y Describe los hechos que ocurrieron. **No:** Se canaliza a las instituciones de Salud
3	Víctima del Delito	Se canaliza a las instituciones de Salud para su valoración y atención médica.
4	Servicios de Urgencia Médica	Atiende a la víctima para su estabilización física, cuando la víctima está bien de salud, los policías de atención a víctimas la contacta para continuar con la atención.
5	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Inicia el llenado de la Cedula de Atención a Víctimas y brinda orientación a la víctima del delito.
6	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Brindan orientación para que la víctima tome la decisión de iniciar la denuncia y se traslade a la institución. ¿La víctima del delito desea denunciar? **Si:** Se Canaliza a la institución pública correspondiente para realizar la denuncia. **No:** Se le dan medidas de prevención y los números telefónicos institucionales, y valida los datos de la cedula de atención a víctimas con su firma. (FIN)
7	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Se le proporcionan teléfonos institucionales, se le pide baje la aplicación de Nuestra Ciudad Segura a su teléfono móvil y se le pide valide los datos de la cedula de atención a víctimas y firme.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Víctima del Delito	Recibe las medidas de prevención e indicaciones, así como los números telefónicos institucionales, y valida los datos de la cedula de atención a víctimas con su firma.
9	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Se canaliza a la víctima a la institución correspondiente.
10	Ministerio Público de la Fiscalía Regional o Especializada	Inicia Procedimiento de Denuncia con el levantamiento de la carpeta de investigación del delito para su investigación y procuración de justicia.
11	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Brindan acompañamiento hasta que concluya el proceso de la denuncia. Brinda medidas preventivas a la Víctima del Delito y termina el llenado de la Cedula de Atención a Víctimas.
12	Víctima del Delito	Valida los datos de la cedula de atención a víctimas con su firma y recibe asesoramiento de medidas preventivas.
13	Policías de Atención a Víctimas del Delito	Elaboran Tarjeta Informativa, y actualizan Base de Datos.
14	Departamento de Atención a Víctimas del Delito	Recibe Tarjeta Informativa y conocimiento de base de datos actualizada, entrega informe a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
15	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe Informe, acusa de recibido y lo entrega al DAVD.
16	Departamento de Atención a Víctimas del Delito	Recibe acuse de recibido y archiva, Cedulas de Atención a Víctimas, Tarjetas Informativas y Acuse de Informe.

X. Diagrama de Flujo




Policías de Atención a Víctimas del Delito
Víctima del Delito
Ministerio Público de la Fiscalía Regional o Especializada
Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención a Víctimas del Delito
Servicios de Urgencia Médica
A
11
Brindan acompañamiento hasta que concluya el proceso de la denuncia. Brinda medidas preventivas a la Víctima del Delito y termina el llenado de la Cedula de Atención a Víctimas.
12
Valida los datos de la cedula de atención a víctimas con su firma y recibe asesoramiento de medidas preventivas.
13
Elaboran Tarjeta Informativa, y actualizan Base de Datos para informar al DAVD.
14
Recibe Tarjeta Informativa y conocimiento de base de datos actualizada, entrega informe a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
15
Recibe Informe, acusa de recibido y lo entrega al DAVD.
16
Recibe acuse de recibido y Archiva, Cedulas de Atención a Víctimas, Tarjetas Informativas y Acuse de Informe.
b
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Víctimas del Delito	Mide el número de llamadas recibidas por denuncia de hechos delictivos a las personas víctimas del delito.	$\frac{\text{Número de llamadas atendidas}}{\text{Número de llamadas canalizadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019 - 2021

COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD PUBLICA

SUBDIRECCIÓN DE PREVENCION DEL DELITO Y PARTICIPACION CIUDADANA

DEPARTAMENTO DE ATENCION A VICTIMAS DEL DELITO

C.G.S.C. TLALNEPANTLA

CÉDULA DE ATENCIÓN A VICTIMAS DEL DELITO					
Fecha	(1)	**Hora**	(2)	**Folio**	(3)
Sector	(4)	**Cuadrante**	(5)	**Turno**	(6)
Atención a:	(7)				

☐ Robo a casa habitación	☐ Robo a comercio	☐ Violación
☐ Robo de vehículo	☐ Extorsión	☐ Abuso Sexual
☐ Robo a transeúnte	☐ Secuestro	Otro:
☐ Robo a transporte publico	☐ Privación Ilegal	
☐ Robo a cuentahabiente	Encubrimiento	

Datos de la víctima			
Nombre:	(8)		
Edad:	(9)		
Domicilio:	(10)		
Teléfono: (11)	Celular: (12)	Correo electrónico: (13)	
Lugar de los Hechos			
Calle: (14)		Número:	
Entre calles: (15)			
Colonia: (16)			
Narración de los hechos			
(17)			

Observaciones
(18)

Carpeta de investigación: (19)	Hora de termino: (20)

Nombre y Firma del Ciudadano	**Nombre y Firma personal atención a victimas**
(21)	(22)

Seguimiento
(23)

AVISO DE PRIVACIDAD

La Comisaria General de Seguridad Pública del Municipio de Tlalnepantla, con domicilio en Avenida Ayuntamiento 166, Colonia Tlalnepantla Centro, Tlalnepantla de Baz, Estado de México, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección. Los datos que le solicitamos serán utilizados para llevar un registro, control, seguimiento sistemático. así como transferir sus datos a las autoridades locales, estatales y federales que así lo soliciten mediante su autorización. Si requiere mayor información puede acudir la Comisaria General de Seguridad Publica, lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 19, 23, 32, 33 y 62 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Consiento y autorizo que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente aviso de privacidad.

Instructivo
Formato de Cédula de Atención a Víctimas del Delito

Información Requerida	Instrucción
(1)	Fecha. Se pondrá la fecha en que se está brindando el apoyo a la victima
(2)	Hora. Se pondrá la hora en que se está brindando la atención a la víctima.
(3)	Folio. El Departamento asignará el folio correspondiente de la cédula de atención a víctimas de delito.
(4)	Sector. Se pondrá el sector donde ocurrió el hecho delictivo.
(5)	Cuadrante. Se pondrá el número del cuadrante donde ocurrió el hecho.
(6)	Atención a. Se marcará con una X en el recuadro de delitos, de acuerdo al delito que haya sufrido la víctima.
(7)	Nombre: Se anotará el nombre completo de la víctima.
(8)	Edad: Se anotará la edad de la víctima.
(9)	Domicilio: Se anotará el domicilio de la víctima.
(10)	Teléfono: Se anotará teléfono particular de la víctima.
(11)	Celular: Se anotará el número de celular particular de la víctima.
(12)	Correo electrónico: Se anotará el correo electrónico de la víctima.
(13)	Calle. Anotar la calle del lugar de los hechos.
(14)	Número. Anotar el número del domicilio del lugar de los hechos.
(15)	Entre calles. Anotar las entre calles del lugar de los hechos.
(16)	Colonia. Anotar la colonia del lugar de los hechos.
(17)	Narración de los hechos. Se hará una narración de cómo ocurrieron los hechos (como fue cometido el delito)

Información Requerida	Instrucción
(18)	Observaciones. Anotar las observaciones que se generen durante la atención.
(19)	Carpeta de Investigación. Anotar la carpeta de investigación generada por la fiscalía según corresponda.
. (20)	Hora de termino. Anotar la hora de término de la atención.
(21)	Nombre y firma del ciudadano. Tendrá que firmar la cédula de atención la víctima.
(22)	Nombre y firma personal atención a víctimas. Tendrá que firmar el policía del Departamento que este brindando la atención.
(23)	Seguimiento

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Nazareth Carla García Osorio** Jefa del Departamento de Atención a Victimas	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Impartición de Pláticas, Talleres, Conferencias y Jornadas en Instituciones Educativas

I. Objetivo

Reducir los factores de riesgo que favorezcan la generación de violencia y delincuencia en el Municipio, a través de actividades educativas que fomenten y promuevan la autoprotección y el autocuidado en la comunidad estudiantil.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, titulares y servidores públicos del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana; así como Directivos, Docentes, Personal Administrativo, Alumnos, Alumnas, Padres de Familia; y en su caso integrantes de los Consejos de Participación Ciudadana (COPACI).

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 incisos c) y d). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2 y 7 fracciones II, III y XIII. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Capítulo Primero, artículo 2; Capítulo Segundo, artículos 6 fracción II, 7 y 8; y Capítulo Quinto, Sección Segunda, artículos 24 y 25. Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 23 y 24; Capítulo Séptimo, artículo 25; Capítulo Octavo, artículos 27 y 28; y Capítulo Noveno, artículo 31 fracción XVII. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección II, artículo 394 fracciones I, II, III, IV, V y X. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, es el área administrativa responsable de impartir pláticas, talleres, conferencia y jornadas comunitarias en materia de prevención del delito, previa solicitud de las instituciones, organizaciones o ciudadanía en general.

La Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Recibir y canalizar escrito de petición (físico o electrónico) al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
- Recibir copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sellar de recibido y entregar acuse al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, deberá:

- Recibir escrito de petición (físico o electrónico), hace contacto vía telefónica con la Institución Educativa y agenda actividad.
- Comunicar a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad.
- Registrar la fecha, la hora, el lugar, el tema a impartir y los recursos materiales y/o tecnológicos necesarios para el desarrollo de la actividad; e informar a la Institución Educativa que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación.
- Presentarse con el responsable de la Institución Educativa en el día y la hora programada, y lleva a cabo en tiempo y forma la actividad, así como solicitar a la Institución Educativa la autorización correspondiente para la toma de evidencia fotográfica del desarrollo de la misma, previa lectura del aviso de privacidad correspondiente, y elaborar la minuta de actividad.
- Comunicar a la Institución Educativa que al final de la minuta de actividad se colocará la negativa de la toma de evidencia fotográfica, según el caso.
- Elaborar minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicitar la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada.
- Retirarse de la Institución Educativa, y turnar una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
- Recibir acuse y archiva la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite.

La Institución Educativa, deberá:

- Elegir la fecha y horario que más le convine, para que su solicitud sea agendada.
- Recibir información, quedando en espera del desarrollo o impartición de la actividad programada. Llegado el día y el horario establecido, recibir al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
- Tomar conocimiento de lo indicado por el personal del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, responsable de la actividad.
- Firmar y sellar minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradecer al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su asistencia.

V. Definiciones

- **Acciones de Prevención:** A aquellas que deben realizarse por las entidades públicas, privadas, sociales y la sociedad en general, a fin de evitar que se vulneren los derechos y las condiciones de vida de las niñas, niños y adolescentes, así como las situaciones que pongan en riesgo su supervivencia y desarrollo.
- **Autocuidado:** Actitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud física y mental, y prevenir enfermedades; y cuando se padece una de ellas, adoptar el estilo de vida

más adecuado para frenar la evolución. Constituye el primer escalón en el mantenimiento de la calidad de vida de cada persona. Cada vez es mayor la evidencia de que un adecuado autocuidado reduce la incidencia de patologías graves que suponen un elevado coste en recursos al sistema sanitario, por lo que la promoción de medidas que lo favorezcan constituye un objetivo de los gobiernos.

- **Autoprotección:** Tiene como objetivo desarrollar conocimientos y destrezas que permitan la supervivencia del ciudadano o la comunidad, en caso de emergencias y desastres, mientras recibe la ayuda de los organismos de atención y respuesta primaria y secundaria.
- **Conferencia:** Reunión de personas en las que se trata un tema específico, bien sea de interés social, religioso, político, corporativo, académico o de otro tipo. Generalmente está dirigida por una o varias personas con un alto grado de experticia o conocimiento en el tema a debatir.
- **Jornada:** Evento de corta duración (menos de un día, pero más de seis horas) sobre la difusión y/o promoción de algún tema específico.
- **Platica:** Charla o diálogo que se desarrolla cuando una persona habla con otra u otras.
- **Participación ciudadana y comunitaria:** La participación de los diferentes sectores y grupos de la sociedad civil, organizada y no organizada, así como de la comunidad académica.
- **Prevención del delito:** Vertiente de la seguridad pública que atiende y combate el fenómeno social de la delincuencia, mediante la creación de medidas y estrategias en aras de salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz social.
- **Taller:** Metodología de enseñanza que combina la teoría y la práctica. Los talleres permiten el desarrollo de investigaciones y el trabajo en equipo. Algunos son permanentes dentro de un cierto nivel educativo mientras que otros pueden durar uno o varios días y no estar vinculados a un sistema específico.

VI. Insumos

- Escrito de petición del ciudadano o Institución Educativa que solicita la plática, el taller, la conferencia y/o la jornada.

VII. Resultados

- Impartición y/o desarrollo de Pláticas, Talleres, Conferencias y Jornadas en Instituciones Educativas.

VIII. Políticas

- Cuando una Institución Educativa requiera la impartición de pláticas informativas, talleres, conferencias y jornadas en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia, deberá elaborar y entregar un escrito de petición de manera física (Escrito de petición) o digital (App Móvil Nuestra Ciudad Segura) donde se especifique la fecha, hora, lugar, temática, población objetivo, nombre de la institución, nombre y número telefónico del o la solicitante.
- El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana establecerá contacto previo con él o la solicitante antes del evento vía telefónica, a fin de confirmar el registro de su solicitud. En caso de que el día y hora solicitada ya se encuentre ocupada, el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana le notificará a él o la solicitante acerca de los días y horas disponibles para programar su petición.
- Se brindarán las pláticas, talleres, conferencias o jornadas en un horario de 09:00 a 18:00 horas dentro de las Instituciones Educativas, de acuerdo con la disponibilidad de la agenda del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
- Si las pláticas, talleres, conferencias y/o jornadas solicitadas se encuentran orientadas o dirigidas a padres o madres de familia, las autoridades de la Institución Educativa serán las responsables de realizar la convocatoria respectiva.

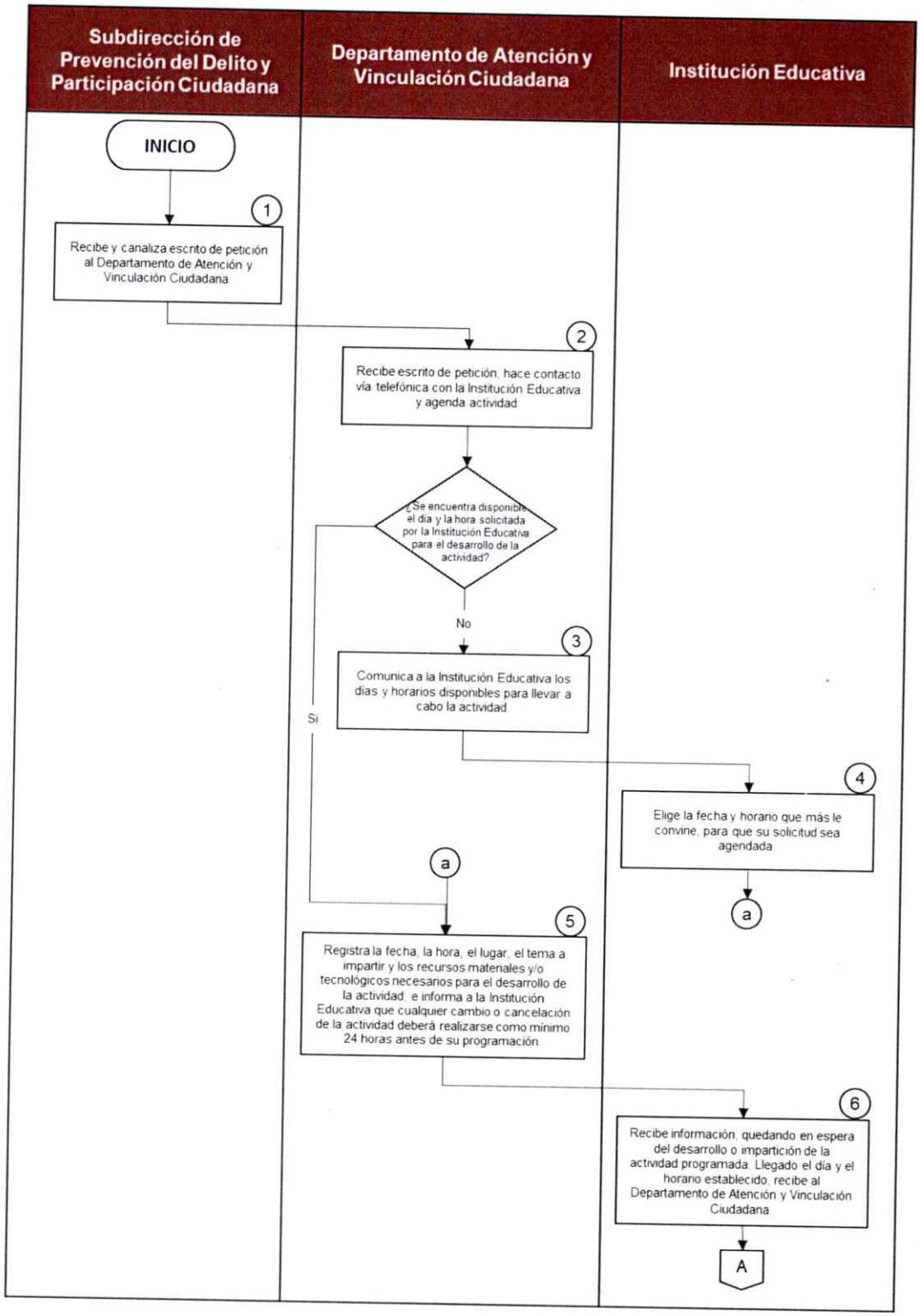
- Si el tema a desarrollar es especializado, el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana generará vinculación con otras Instituciones o Áreas de la Administración Municipal o de otros niveles de gobierno para su impartición.
- Las Instituciones Educativas proporcionarán los materiales necesarios para llevar a cabo las pláticas, talleres, conferencias y/o jornadas.
- Al finalizar con la actividad programada las autoridades de la Institución Educativa firmarán y sellarán los formatos generados y entregados por el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana como evidencia de la actividad realizada.
- La Institución Educativa podrá proponer temáticas que no existan en el catálogo de pláticas del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana siempre y cuando estén relacionados con la prevención social de la violencia y la delincuencia.
- La impartición de pláticas informativas, talleres, conferencias y/o jornadas son gratuitos.
- El espacio físico, donde se brindarán las pláticas informativas, talleres, conferencias y/o jornadas, deberán contar con las condiciones mínimas necesarias en cuanto a la iluminación, espacio, ventilación y seguridad.
- El Plazo máximo de respuesta del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana será de 3 días.

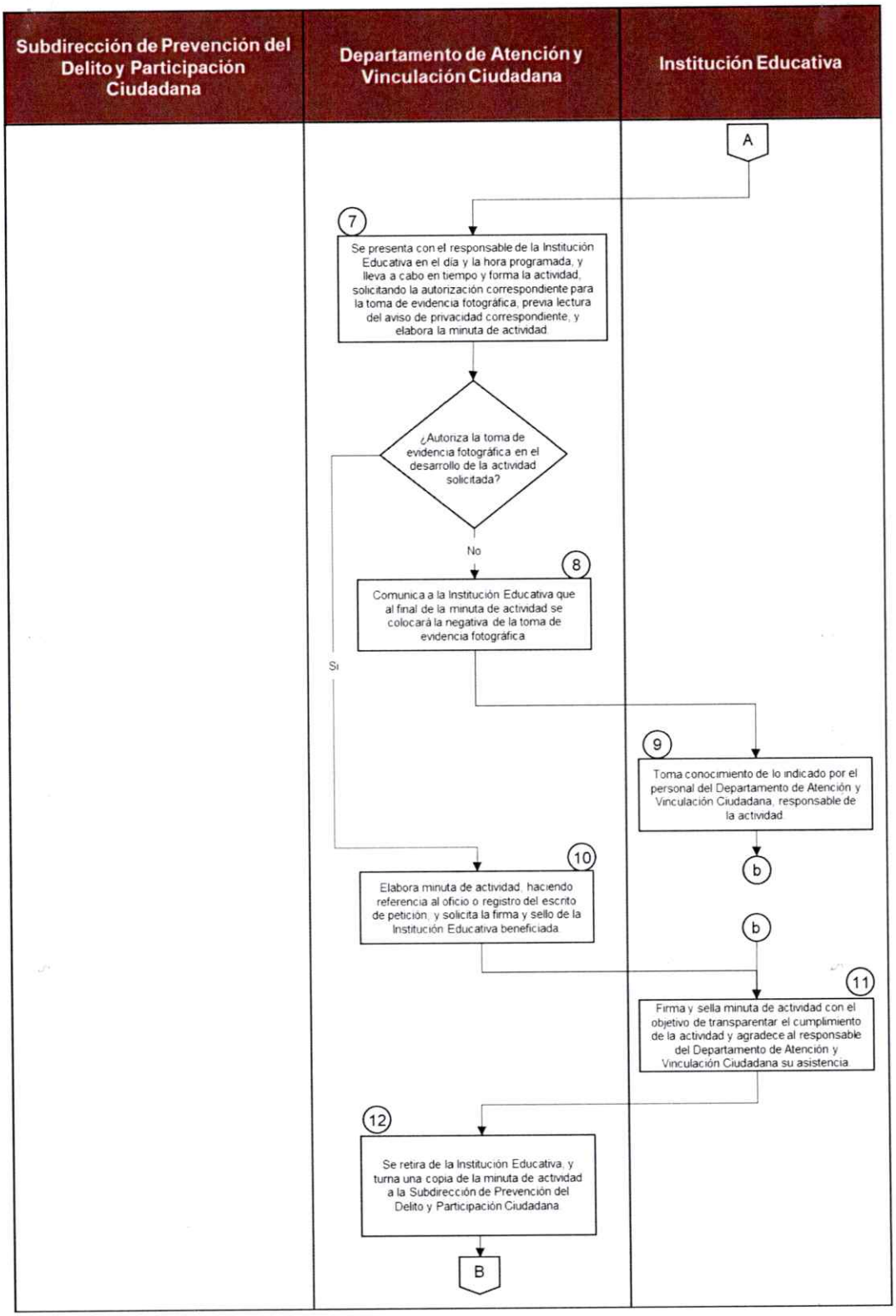
IX. Descripción de Actividades

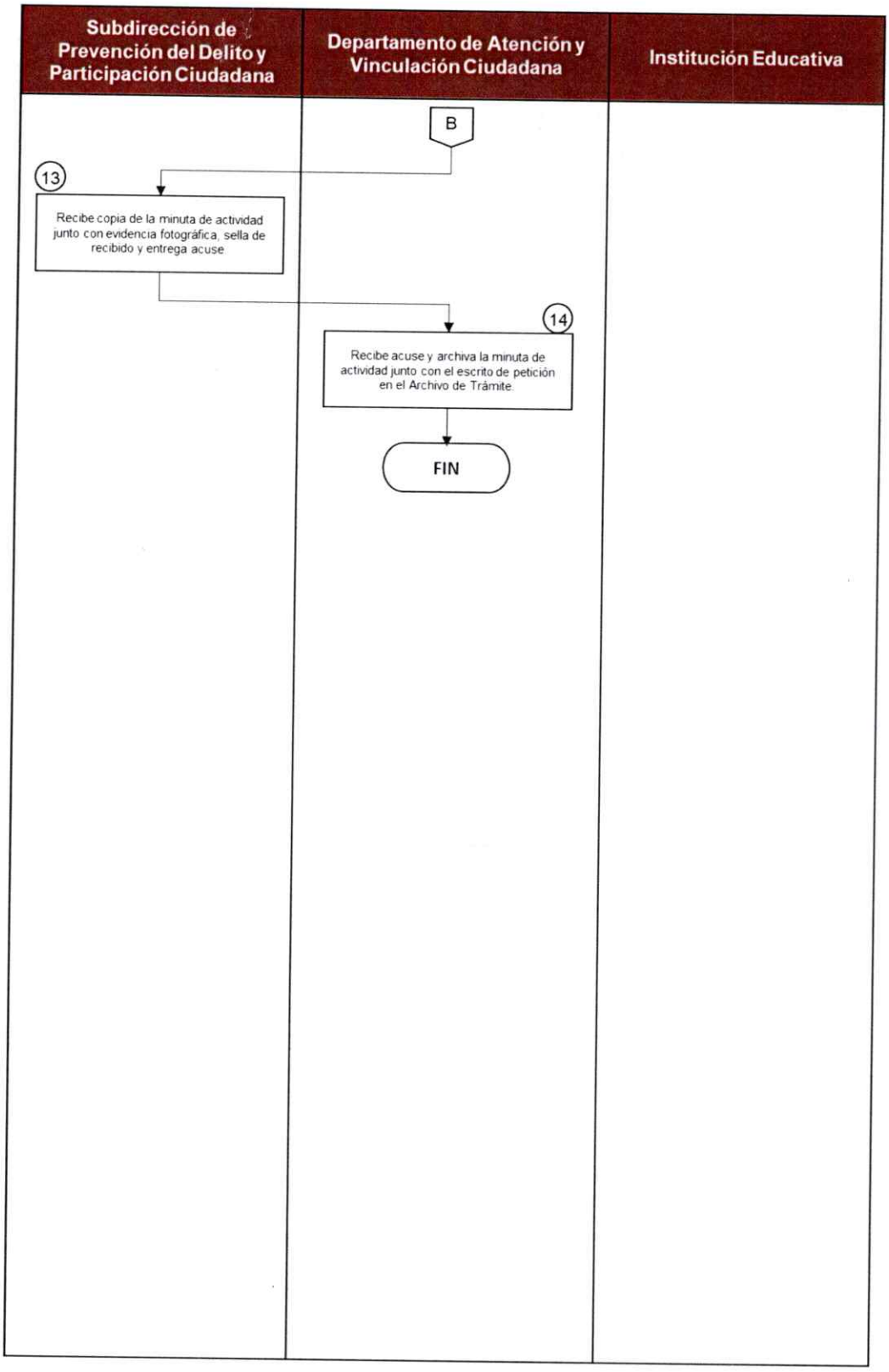
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe y canaliza escrito de petición al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
2	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe escrito de petición, hace contacto vía telefónica con la Institución Educativa y agenda actividad. ¿Se encuentra disponible el día y la hora solicitada por la Institución Educativa para el desarrollo de la actividad? **No:** Comunica a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga. **Si:** Registra la fecha, la hora, el lugar, el tema a impartir y los recursos materiales y/o tecnológicos necesarios para el desarrollo de la actividad.
3	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Comunica a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad.
4	Institución Educativa	Elige la fecha y horario que más le convine, para que su solicitud sea agendada. (Actividad 5)
5	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Registra la fecha, la hora, el lugar, el tema a impartir y los recursos materiales y/o tecnológicos necesarios para el desarrollo de la actividad; e informa a la Institución Educativa que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
6	Institución Educativa	Recibe información, quedando en espera del desarrollo o impartición de la actividad programada. Llegado el día y el horario establecido, recibe al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
7	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Se presenta con el responsable de la Institución Educativa en el día y la hora programada, y lleva a cabo en tiempo y forma la actividad, solicitando a la Institución Educativa la autorización correspondiente para la toma de evidencia fotográfica del desarrollo de la misma, previa lectura del aviso de privacidad correspondiente, y elabora la minuta de actividad. ¿Autoriza la toma de evidencia fotográfica en el desarrollo de la actividad solicitada? **No:** Comunica a la Institución Educativa que al final de la minuta de actividad se colocará la negativa de la toma de evidencia fotográfica de la actividad. **Si:** Elabora minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición recibido, y solicita la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad.
8	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Comunica a la Institución Educativa que al final de la minuta de actividad se colocará la negativa de la toma de evidencia fotográfica.
9	Institución Educativa	Toma conocimiento de lo indicado por el personal del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, responsable de la actividad. (Actividad 11)
10	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Elabora minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicita la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada.
11	Institución Educativa	Firma y sella minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradece al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su asistencia.
12	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Se retira de la Institución Educativa, y turna una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
13	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sella de recibido y entrega acuse.
14	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe acuse y archiva la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite.

X. Diagrama de Flujo




Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Institución Educativa
A
7
Se presenta con el responsable de la Institución Educativa en el día y la hora programada, y lleva a cabo en tiempo y forma la actividad, solicitando la autorización correspondiente para la toma de evidencia fotográfica, previa lectura del aviso de privacidad correspondiente, y elabora la minuta de actividad
¿Autoriza la toma de evidencia fotográfica en el desarrollo de la actividad solicitada?
No
8
Comunica a la Institución Educativa que al final de la minuta de actividad se colocará la negativa de la toma de evidencia fotográfica
Si
9
Toma conocimiento de lo indicado por el personal del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, responsable de la actividad
b
10
Elabora minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicita la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada
b
11
Firma y sella minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradece al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su asistencia
12
Se retira de la Institución Educativa, y turna una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
B


Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Institución Educativa
B
13
Recibe copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sella de recibido y entrega acuse
14
Recibe acuse y archiva la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite.
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Platicas, Talleres Conferencias y Jornadas impartidas	Mide el total de Platicas, Talleres Conferencias y Jornadas impartidas, que fueron solicitadas de manera física (Escrito de petición) o electrónica (App Móvil Nuestra Ciudad Segura)	$\left(\frac{\text{Número de actividades realizadas}}{\text{Número de actividades solicitadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Cristina García Hernández** Jefa de Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Implementación del Operativo Mochila Segura en Instituciones Educativas del Municipio

I. Objetivo

Reducir los factores de riesgo asociados con el ingreso de armas y sustancias tóxicas o psicoactivas al interior de los Planteles Escolares, a través de la inspección de mochilas de sus estudiantes e instalaciones, con el fin de asegurar un ambiente saludable, seguro y sin violencia entre la población estudiantil y la comunidad educativa.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, titulares y servidores públicos del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana; al Comité de Seguridad Escolar Alumnos, Alumnas, Padres y Madres de Familia; así como a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos del Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21 incisos c) y d). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2 y 7 fracciones II, III y XIII. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Capítulo Primero, artículo 2; Capítulo Segundo, artículos 6 fracción II, 7 y 8; y Capítulo Quinto, Sección Segunda, artículos 24 y 25. Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de México. Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 23 y 24; Capítulo Séptimo, artículo 25; Capítulo Octavo, artículos 27 y 28; Capítulo Noveno, artículo 31 fracción XVII; Capítulo Décimo Octavo, artículos 58, 59, 60; Título Tercero, Capítulo Único, artículo 72; y Título Quinto, Capítulo Primero, Sección Primera, artículos 82, 83, 84 y 86. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 7 de mayo de 2015, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección II, artículo 394 fracciones I, II, III, IV, V, IX y X. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, es el área administrativa responsable de coordinar los operativos "Mochila Segura" en Instituciones Educativas localizadas en territorio municipal, previa solicitud, con el fin de atender las situaciones de riesgo o violencia que pongan en peligro la integridad y la seguridad de la comunidad escolar.

La Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Recibir y canalizar escrito de petición al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana para dar cumplimiento a la solicitud.
- Recibir copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sellar de recibido y entregar acuse.

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, deberá:

- Recibir escrito de petición, hacer contacto vía telefónica con la Institución Educativa y agendar actividad.
- Comunicar a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga.
- Registrar la fecha, la hora y el lugar, donde será llevado a cabo el Operativo Mochila Segura; informar a la Institución Educativa que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación; y remitir oficio de coordinación a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para agendar y coordinar la realización del operativo en mención de forma conjunta.
- Confirmar el desarrollo de la actividad vía telefónica con la Institución Educativa, y presentarse en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
- Solicitar la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
- Orientar al Comité sobre las actividades que podrán llevarse a cabo en atención a su problemática; elaborar minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicitar la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada.
- Retirarse de la Institución Educativa, y turnar una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
- Recibir acuse y archivar la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite.

La Institución Educativa, deberá:

- Elegir la fecha y horario que más le convine, para que su solicitud sea agendada.
- Recibir a personal asignado por el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y presentar a los integrantes del Comité, responsables de iniciar con la implementación del Operativo Mochila Segura.
- Firmar y sellar minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradecer al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos su asistencia.

La Policía Vecinal de Proximidad, deberá:

- Presentarse en las Instalaciones de la Institución Educativa, como respuesta a su llamado, interviene conforme a la situación planteada, e informe al Comité en que consiste su intervención y se retira del lugar.

Los Estudiantes, deberán:

- Guardar sus pertenencias e incorporarse a sus actividades escolares con normalidad cuando el Comité de Seguridad Escolar, así lo determine.

La Defensoría Municipal de Derechos Humanos, deberá:

- Recibir oficio de coordinación, agendar actividad, notificar al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su disponibilidad, y se presenta en el día y la hora señalada en el oficio de solicitud.

El Comité de Seguridad Escolar, deberá:

- Presentar a las áreas o Dependencias participantes, e iniciar con la implementación del Operativo Mochila Segura, siguiendo el Protocolo establecido para ello.
- Pedir a los estudiantes guarden sus pertenencias y se incorporen a sus actividades escolares con normalidad.
- Asegurar la mochila donde se encuentra el objeto para su resguardo; y solicitar al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
- Recibir información y agradecer la atención al llamado, y conforme a los hallazgos identificados como resultado de la inspección, solicitar al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su intervención en la problemática que presenta la Institución Educativa.

V. Definiciones

- **Acciones de Prevención:** A aquellas que deben realizarse por las entidades públicas, privadas, sociales y la sociedad en general, a fin de evitar que se vulneren los derechos y las condiciones de vida de las niñas, niños y adolescentes, así como las situaciones que pongan en riesgo su supervivencia y desarrollo.
- **Comité:** Comité de Seguridad Escolar.
- **Comunidad educativa:** La conformada por las y los estudiantes, así como por el personal docente, directivos escolares, personal administrativo de las escuelas, padres de familia y, en su caso, tutores.
- **Cultura de la paz:** El conjunto de valores, actitudes, comportamientos, modos de vida y acciones que reflejan el respeto de la vida de la persona humana, de su dignidad y sus derechos, el rechazo del acoso en todas sus formas de terrorismo y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad, tolerancia y entendimiento tanto entre los pueblos como entre los grupos y las personas.
- **Estudiante:** Toda persona que curse sus estudios en algún Plantel Educativo de educación básica, público o privado del Estado de México.
- **Interés superior de la niñez:** Conjunto de acciones y procesos tendientes a garantizar un desarrollo integral y una vida digna, así como las condiciones materiales y afectivas que les permitan vivir plenamente y alcanzar el máximo de bienestar posible.
- **Prevención del delito:** Vertiente de la seguridad pública que atiende y combate el fenómeno social de la delincuencia, mediante la creación de medidas y estrategias en aras de salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz social.
- **Protocolo:** Se refiere al Protocolo para la Ejecución del Operativo "Mochila Segura" en el Estado de México.
- **Mochila:** Bolsa de lona u otro material que, provista de correas para ser cargada a la espalda, le sirve al o a la estudiante para resguardar y trasladar sus artículos escolares.
- **Seguridad escolar:** Conjunto de condiciones, medidas y acciones enfocadas al desarrollo del auto cuidado y a la prevención de riesgos, requeridos para que los miembros de la comunidad educativa puedan realizar el ejercicio pleno de los derechos, libertades y obligaciones.

- **Sustancias Toxicas:** Productos químicos cuya fabricación, procesado, distribución, uso y eliminación representan un riesgo inasumible para la salud humana y el medio ambiente.

VI. Insumos

- Solicitud a través del escrito de petición del representante de la Institución Educativa que requiere la implementación de operativo Mochila Segura.

VII. Resultados

- Implementación del operativo Mochila Segura dentro de los Planteles Educativo de Educación Básica, Media Superior y Superior.

VIII. Políticas

- Las autoridades educativas previo a la actividad deberán reunirse con las madres o tutoras, los padres de familia o tutores y el Consejo Escolar de Participación Social, para darles a conocer la implementación del Protocolo en los planteles educativos, concienciarlos respecto a la importancia que tiene en materia de prevención de situaciones de riesgo o violencia, y finalmente solicitar la autorización por escrito de quien ejerza la patria potestad de las alumnas y los alumnos para llevar a cabo la revisión durante el ciclo escolar.
- La actividad (Operativo Mochila Segura) será calendarizada siempre y cuando se cuente con el oficio de petición del Plantel Escolar de educación Básica, Media Superior y Superior;
- Una vez recibido el oficio de petición el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, hará contacto con las autoridades de la Institución para confirmar la fecha de cumplimiento. En caso de no contar con disponibilidad en la agenda, se le deberá comunicar a la institución Educativa los días y horarios disponibles para su elección. Finalmente hará contacto con la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para solicitar su presencia en el día y horario acordado con la Institución Educativa.
- El Operativo Mochila Segura deberá llevarse a cabo dentro de un horario de 8:00 a 18:00 horas.
- El Operativo Mochila Segura será puesto en marcha siempre que se encuentre presente el Comité, el cual deberá estar conformado por un directivo escolar, un docente y, al menos, tres madres o tutoras y tres padres o tutores para su operación. La actividad podrá desarrollarse las veces que sean solicitadas por la Institución Educativa, y bastará con la presencia de una autoridad escolar, un docente, una madre o tutora y un padre o tutor para poder operar el Protocolo, vigilando en su integración la perspectiva de género.
- El Comité deberá ser constituido en cada grupo de la institución educativa, con la finalidad de escuchar la opinión de las niñas, los niños y los adolescentes involucrados; y resolverá cualquier duda que se genere y recabar las inquietudes del alumnado para tomar en cuenta sus comentarios. Al final de la reunión, registrará la actividad, recabando la firma del jefe o de la jefa de grupo o un o una representante de cada sexo.
- El Comité será el responsable de realizar la inspección, y como participantes coadyuvantes estarán el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, y la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, mismos que podrán intervenir o fungir como observadores en el desarrollo del Protocolo cuando se considere oportuno, dependiendo de la situación de riesgo o violencia que se presente.
- El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana sólo participará cuando la autoridad escolar solicite su presencia, a fin de orientar al Comité sobre las medidas y/o acciones que deberán tomar para evitar estigmatizar o prejuzgar la criminalización de conductas e impactos psicológicos o emocionales en los alumnos; así como en desarrollar programas e impartir talleres y pláticas, dirigidos a las madres, los

padres de familia o tutores, que les permitan dar una mejor atención a sus hijos o hijas, fortalecer los valores, prevenir la violencia escolar desde el hogar, así como promover el respeto a sus maestros y maestras.

- En caso de que se encuentren armas de fuego, sustancias psicoactivas o tóxicas, explosivos, objetos punzocortantes o cualquier otro que ponga en riesgo la integridad y la seguridad de la comunidad estudiantil, el Comité deberá atender los siguientes criterios:

  - Evitar señalamientos, palabras agresivas o regaños hacia la o el estudiante.
  - Atendiendo las circunstancias y, sin poner en riesgo la integridad física de la comunidad estudiantil, deberá asegurar la mochila donde se encuentra el objeto. Si éste se encuentra fuera de la mochila, las y los integrantes del Comité incautarán el mismo, atendiendo los criterios legales establecidos en cada caso para el aseguramiento y resguardo de los objetos ilegales. (Por lo que se estima conveniente que el Comité de Seguridad Escolar reciba capacitación en materia de cadena de custodia).
  - Llevar a la alumna o al alumno a la dirección escolar o algún sitio de mayor discreción, con el propósito de disminuir el riesgo, procurar la seguridad escolar y no evidenciar al o a la estudiante.
  - Si se trata de un objeto ilegal, el Comité solicitará la colaboración del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana mismo que hará contacto con el Policía Vecinal de Proximidad del Sector y Cuadrante correspondiente para realizar lo conducente de acuerdo con sus funciones, en cumplimiento con el artículo 136 de la Ley de Seguridad del Estado de México y el artículo 132 del Código Nacional de Procedimientos Penales.

- El director o la directora de cada plantel educativo será el responsable del resguardo y la confidencialidad de la información y los datos que se generen con motivo de la aplicación del Protocolo. En el tratamiento de los datos personales de las niñas, los niños y los adolescentes, se privilegiará el interés superior de éstos, en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- La autoridad escolar podrá hacer uso de medios electrónicos y de vigilancia oficiales que se encuentren instalados en el plantel educativo para grabar el desarrollo del Protocolo, cuyo contenido deberá ser resguardado de conformidad con la normatividad correspondiente. Se procurará que durante la revisión no se utilicen medios electrónicos personales, a fin de proteger la intimidad de las niñas, los niños y los adolescentes.

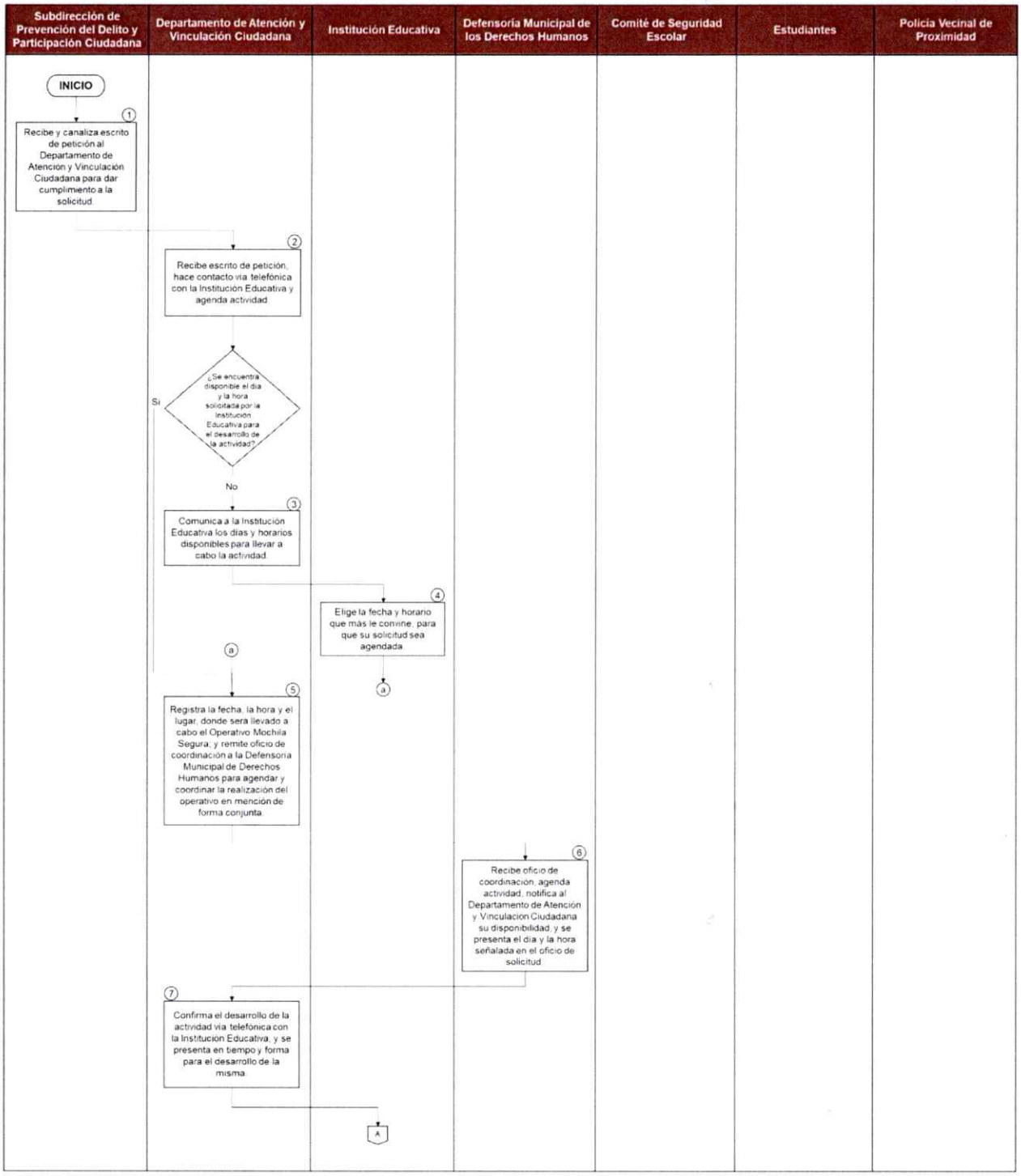
IX. Descripción de Actividades

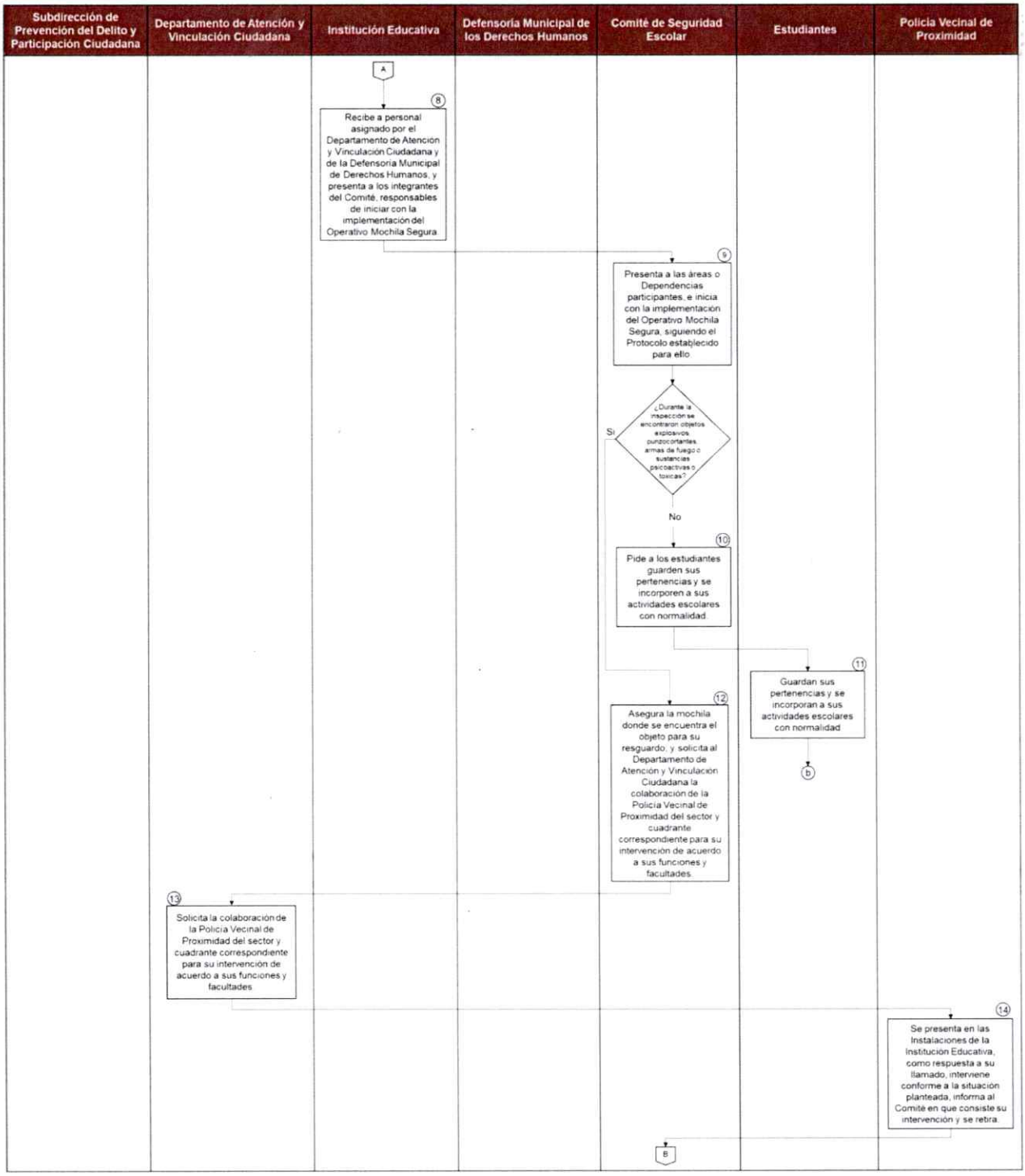
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe y canaliza escrito de petición al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana para dar cumplimiento a la solicitud.
2	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe escrito de petición, hace contacto vía telefónica con la Institución Educativa y agenda actividad. ¿Se encuentra disponible el día y la hora solicitada por la Institución Educativa para el desarrollo de la actividad? **No:** Comunica a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad. **Si:** Registra la fecha, la hora y el lugar, donde será llevado a cabo el Operativo Mochila Segura.
3	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Comunica a la Institución Educativa los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga.
4	Institución Educativa	Elige la fecha y horario que más le convine, para que su solicitud sea agendada. (Actividad 5)
5	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Registra la fecha, la hora y el lugar, donde será llevado a cabo el Operativo Mochila Segura; informa a la Institución Educativa que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación; y remite oficio de coordinación a la Defensoría Municipal de Derechos Humanos para agendar y coordinar la realización del operativo en mención de forma conjunta.
6	Defensoría Municipal de Derechos Humanos	Recibe oficio de coordinación, agenda actividad, notifica al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su disponibilidad, y se presenta el día y la hora señalada en el oficio de solicitud.
7	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Confirma el desarrollo de la actividad vía telefónica con la Institución Educativa, y se presenta en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
8	Institución Educativa	Recibe a personal asignado por el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y presenta a los integrantes del Comité, responsables de iniciar con la implementación del Operativo Mochila Segura.

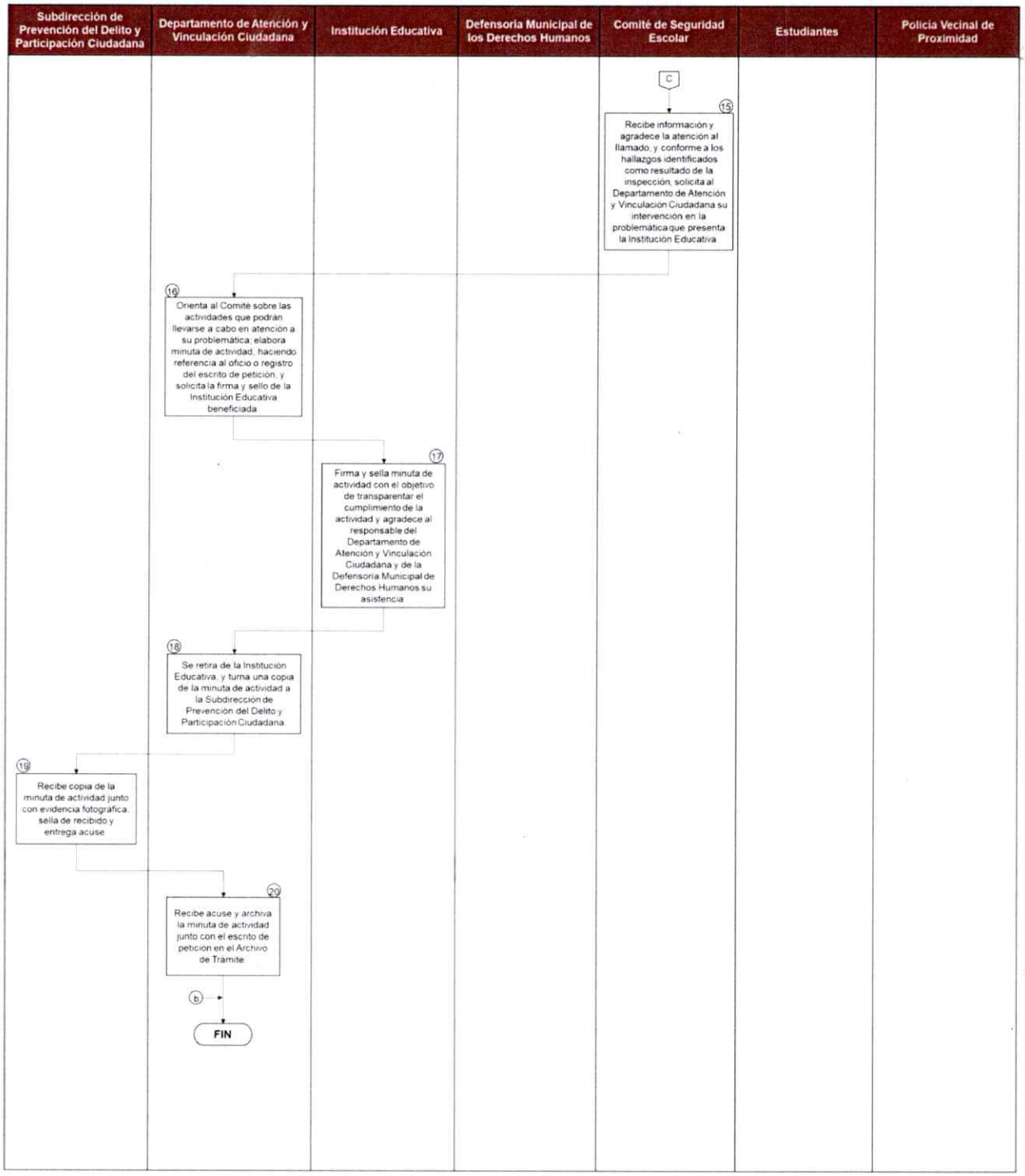
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Comité de Seguridad Escolar	Presenta a las áreas o Dependencias participantes, e inicia con la implementación del Operativo Mochila Segura, siguiendo el Protocolo establecido para ello. ¿Durante la inspección se encontraron objetos explosivos, punzocortantes, armas de fuego o sustancias psicoactivas o toxicas? **No:** Pide a los estudiantes guarden sus pertenencias y se incorporen a sus actividades escolares con normalidad. **Si:** Asegura la mochila donde se encuentra el objeto para su resguardo; y solicita al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana solicite la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones.
10	Comité de Seguridad Escolar	Pide a los estudiantes guarden sus pertenencias y se incorporen a sus actividades escolares con normalidad.
11	Estudiantes	Guardan sus pertenencias y se incorporan a sus actividades escolares con normalidad.
12	Comité de Seguridad Escolar	Asegura la mochila donde se encuentra el objeto para su resguardo; y solicita al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
13	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Solicita la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
14	Policía Vecinal de Proximidad	Se presenta en las Instalaciones de la Institución Educativa, como respuesta a su llamado, interviene conforme a la situación planteada, informa al Comité en que consiste su intervención y se retira
15	Comité de Seguridad Escolar	Recibe información y agradece la atención al llamado, y conforme a los hallazgos identificados como resultado de la inspección, solicita al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su intervención en la problemática que presenta la Institución Educativa.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
16	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Orienta al Comité sobre las actividades que podrán llevarse a cabo en atención a su problemática; elabora minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicita la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada.
17	Institución Educativa	Firma y sella minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradece al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos su asistencia.
18	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Se retira de la Institución Educativa, y turna una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
19	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sella de recibido y entrega acuse.
20	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe acuse y archiva la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite.

X. Diagrama de Flujo




Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Institución Educativa
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos
Comité de Seguridad Escolar
Estudiantes
Policía Vecinal de Proximidad
A
8
Recibe a personal asignado por el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, y presenta a los integrantes del Comité, responsables de iniciar con la implementación del Operativo Mochila Segura.
9
Presenta a las áreas o Dependencias participantes, e inicia con la implementación del Operativo Mochila Segura, siguiendo el Protocolo establecido para ello.
¿Durante la inspección se encontraron objetos explosivos, punzocortantes, armas de fuego o sustancias psicoactivas o tóxicas?
Si
No
10
Pide a los estudiantes guarden sus pertenencias y se incorporen a sus actividades escolares con normalidad.
11
Guardan sus pertenencias y se incorporan a sus actividades escolares con normalidad.
b
12
Asegura la mochila donde se encuentra el objeto para su resguardo, y solicita al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
13
Solicita la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
14
Se presenta en las Instalaciones de la Institución Educativa, como respuesta a su llamado, interviene conforme a la situación planteada, informa al Comité en que consiste su intervención y se retira.
B


Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Institución Educativa
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos
Comité de Seguridad Escolar
Estudiantes
Policía Vecinal de Proximidad
C
15
Recibe información y agradece la atención al llamado, y conforme a los hallazgos identificados como resultado de la inspección, solicita al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana su intervención en la problemática que presenta la Institución Educativa
16
Orienta al Comité sobre las actividades que podrán llevarse a cabo en atención a su problemática; elabora minuta de actividad, haciendo referencia al oficio o registro del escrito de petición, y solicita la firma y sello de la Institución Educativa beneficiada
17
Firma y sella minuta de actividad con el objetivo de transparentar el cumplimiento de la actividad y agradece al responsable del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana y de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos su asistencia
18
Se retira de la Institución Educativa, y turna una copia de la minuta de actividad a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
19
Recibe copia de la minuta de actividad junto con evidencia fotográfica, sella de recibido y entrega acuse
20
Recibe acuse y archiva la minuta de actividad junto con el escrito de petición en el Archivo de Trámite
b
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Operativo Mochila	Mide el total de Operativos Mochila Segura realizados	$\left(\frac{\text{Número de operativos realizados}}{\text{Número de operativos solicitados}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Cristina García Hernández** Jefa de Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Atención y Vinculación con la Ciudadanía en Materia de Prevención del Delito

I. Objetivo

Incrementar la participación ciudadana del sector privado y sociedad civil, a través de reuniones de atención a la problemática de violencia e inseguridad, así como difusión de políticas públicas en materia de prevención de la violencia y el delito, para mejorar las condiciones de seguridad pública en el Municipio de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, titulares y servidores públicos del Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana; representantes de los Consejos de Participación Ciudadana, Organismos de la Sociedad Civil, Iglesias, Mercados y Empresas; así como Ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21 incisos c) y d). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 7 fracciones II, III y XIII. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Capítulo Primero, artículo 2; Capítulo Segundo, artículos 6 fracción II, 7, 8, 11 fracción IV; y Capítulo Quinto, Sección Segunda, artículos 24 y 25. Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, con Participación Ciudadana del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2 y 3; Título Segundo, Capítulo Primero, Sección Primera, artículo 8 fracciones II, III, IV y V; Sección Segunda, artículos 9 y 10; Sección Tercera, artículo 11; Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 25; Título Sexto, Capítulo Primero, artículos 34 y 35; y Título Séptimo, artículos 39 y 40. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de julio de 2013, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección II, artículo 394 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, IX, X y XI. Gaceta Municipal, 27 de enero de 2020, y sus reformas y adiciones.

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23; Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; y Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, es el área administrativa responsable de promover la participación ciudadana en los programas y servicios de seguridad pública y prevención del delito de la Comisaría General de Seguridad Pública, a través de reuniones vecinales, previa solicitud de la ciudadanía en general.

La Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Recibir y canalizar escrito u oficio de petición al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana para dar cumplimiento a la solicitud.
- Recibir informe de cumplimiento, y tomar conocimiento de las acciones que hasta el momento se han implementado, así como los acuerdos pendientes por atender y las áreas que asistirán a la reunión de seguimiento.

El Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana, deberá:

- Recibir escrito u oficio de petición, hacer contacto vía telefónica con la persona física, moral o institución pública y agendar actividad.
- Comunicar a la persona física, moral o institución pública los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le beneficie.
- Registrar la fecha, la hora y el lugar donde será llevada a cabo la reunión; informar al representante o enlace de la persona física, moral o institución pública que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación; y remitir oficio de reunión al Departamento Operativo Regional para agendar y/o coordinar su participación.
- Confirmar el desarrollo de la actividad vía telefónica con el representante o enlace de la persona física, moral o institución pública, y presentarse en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
- Escuchar de forma objetiva y asertiva las necesidades y problemáticas de seguridad, tomar nota de las mismas; intervenir para aclarar, orientar y establecer acuerdos y ceder la palabra al Departamento Operativo Regional.
- Finalizar la reunión con una breve retroalimentación, y programar reunión de seguimiento; capturar evidencia fotográfica, turnar lista de asistencia para firma de los vecinos y/o interesados, así como minuta de reunión.
- Recibir lista de asistencia firmada, así como minuta de reunión; y generar y entregar ficha informativa dirigida a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana para acuerdo.
- Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de los acuerdos establecidos, informar a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, y archivar el expediente para su resguardo, quedando en espera de la próxima reunión.
- Remitir oficio a las a áreas de la Comisaría General de Seguridad Pública y/o demás Dependencias del Municipio, para atender las necesidades y/o problemáticas planteadas por la ciudadanía, y convocar para que asistan a la reunión de seguimiento.
- Recibir oficio de atención, generar informe de cumplimiento de acuerdos para ser comunicado a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, y archivar el expediente para su resguardo, hasta la próxima reunión.

La persona física, moral o institución pública, deberá:

- Elegir la fecha y horario que le beneficia, para que su solicitud sea agendada.
- Recibir a personal asignado por el Departamento de Atención y Vinculación Ciudadano y el Departamento Operativo Regional (Jefe de Servicios, Jefe de Turno y Responsables del Cuadrante), realizar la presentación con los vecinos y/o interesados, e iniciar con la reunión, planteando la o las problemáticas a tratar.
- Tomar conocimiento sobre la fecha y hora de la próxima reunión, firmar lista de asistencia y minuta de reunión, misma que devuelve al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.

El Departamento Operativo Regional, deberá:

- Recibir oficio o llamada de coordinación, agendar actividad, confirma asistencia al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadano, notificar al Jefe de Servicios para que instruya la presencia del Jefe de Turno y él o los responsables del cuadrante; y presentarse el día y la hora señalada en el oficio de solicitud.
- Aclarar, orientar y establecer acuerdos y consignas operativas para atender la problemática de seguridad que presenta la comunidad; y presentar al Jefe de Turno y al Responsable o Responsables del Cuadrante.

El Jefe de Turno y el Responsable del Cuadrante, deberán:

- Proporcionar su nombre, y números telefónicos de atención a emergencias; de ser necesario aclarar, orientar y establecer acuerdos con la ciudadanía; y ceder el uso de la palabra al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadano.

Las Áreas de la CGSP y/o Dependencias del H. Ayuntamiento, deberán:

- Recibir oficio para atención y seguimiento; realizar las gestiones correspondientes para resolver las necesidades y/o problemáticas que resulten de su competencia, e informar al Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana antes de la reunión de seguimiento, y de ser el caso asistir a la próxima reunión programada.

V. Definiciones

- **Acuerdo:** Es un convenio entre dos o más partes o una resolución premeditada de una o más personas.
- **Asertividad:** Habilidad social que permite a los seres humanos expresar sentimientos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los otros.
- **CGSP:** Comisaría General de Seguridad Pública.
- **Consignas:** Consideraciones técnicas y/o estratégicas (horarios, zonas de riesgo, espacios abandonados o con alta concentración de personas, comercios y/o empresas, modus operandi etc.) que deberán tener en cuenta los Policías al momento de desempeñar su función.
- **DAVC:** Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana.
- **DOR:** Departamento Operativo Regional (Del 1 al 6).
- **Prevención del delito:** Vertiente de la seguridad pública que atiende y combate el fenómeno social de la delincuencia, mediante la creación de medidas y estrategias en aras de salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz social.
- **SPDPC:** Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

- **Seguridad:** Conjunto de elementos técnicos, administrativos y humanos destinados a prevenir, disuadir y/o reaccionar ante actos y condiciones que puedan generar daños o pérdidas en las personas, instalaciones, bienes y equipos.

VI. Insumos

- Escrito, oficio de petición y/o llamada telefónica de la persona física, moral o institución pública que requiere la atención.

VII. Resultados

- Reunión de atención y vinculación ciudadana con las personas físicas, morales y/o instituciones públicas que lo solicitaron.

VIII. Políticas

- Las reuniones de atención y vinculación ciudadana, deberán realizarse de 09:00 a 18:00 horas, previo oficio de solicitud por la persona física, moral y/o institución pública que lo requiera.
- El escrito u oficio de petición emitido por la persona física, moral o institución pública, deberá ser atendido en un plazo no mayor a 3 días hábiles. El primer contacto será vía telefónica, donde personal del DAVC de la SPDPC, contactará al solicitante para confirmar el día y la fecha solicitada de reunión, en caso de no contar con disponibilidad de fecha y/u horario, se reprogramará vía telefónica, previo acuerdo del solicitante, considerando un plazo de cumplimiento no mayor a 10 días hábiles.
- Se programará la reunión con la ciudadanía sólo cuando haya un representante de la comunidad que defina fecha, hora y lugar, y se comprometa a realizar la convocatoria correspondiente para asistencia de vecinos y/o interesados.
- En caso de que el representante o enlace de la persona física, moral o institución pública, decida cambiar o cancelar la actividad, deberá hacerlo como mínimo 24 horas antes de su programación.
- Las reuniones de atención y vinculación ciudadana se realizarán en coordinación con los Jefes de Región, de Sector y Unidad asignada al cuadrante, según corresponda, a fin de que tomen nota de la problemática de violencia e inseguridad que vive la comunidad involucrada.
- Los responsables de llevar a cabo la convocatoria deberán estar presentes el día de la reunión, ya que serán los responsables de firmar la minuta informativa sobre el desarrollo de la actividad, misma que contiene información sobre los asuntos tratados y acuerdos establecidos.
- La CGSP a través del DAVC de la SPDPC, sólo podrá acordar o tratar asuntos relacionados con la Seguridad Pública y Tránsito.
- Si durante la reunión, se realizan peticiones y/o se externan problemáticas que involucran la participación de alguna otra área de la CGSP y/o Dependencia del H. Ayuntamiento, serán canalizadas por escrito, vía oficio, a fin de que sean atendidas directamente por los responsables. El oficio será remitido por el DAVC de la SPDPC a través de la CGSP, en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- Los resultados de los procesos de atención y seguimiento deberán ser integrados en expedientes, mismos que serán confidenciales, salvo en aquellos casos en que deban presentarse en procedimientos administrativos o judiciales y se mantendrán en reserva en los términos de las disposiciones aplicables.
- Las reuniones de atención y vinculación ciudadana serán programadas las veces que se consideren necesarias, tanto por las personas físicas, morales y/o instituciones públicas que lo solicitan, como por las autoridades involucradas en dar atención a la problemática de violencia e inseguridad que vive el Municipio.

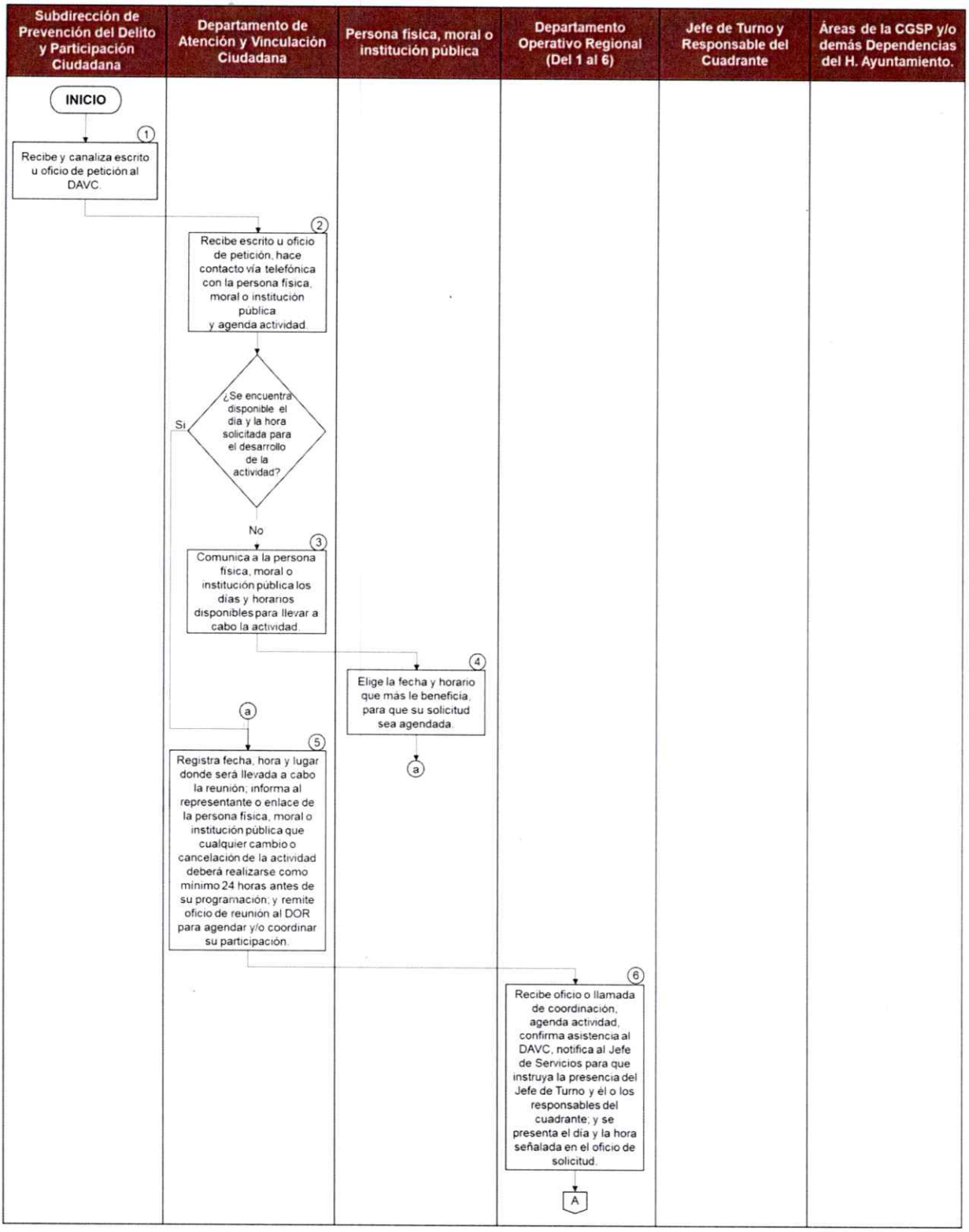
IX. Descripción de Actividades

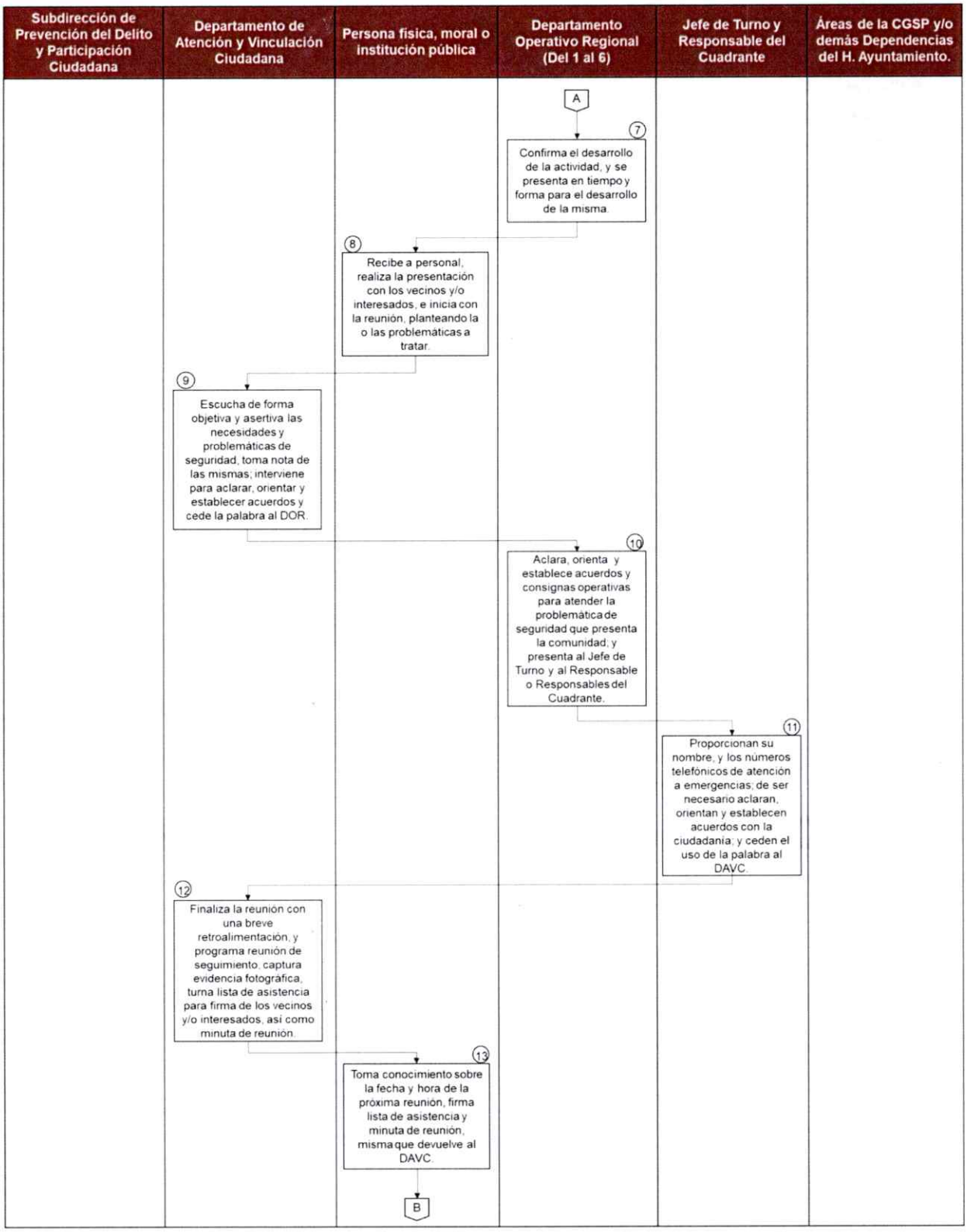
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe y canaliza escrito u oficio de petición al DAVC para dar cumplimiento a la solicitud.
2	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe escrito u oficio de petición, hace contacto vía telefónica con la persona física, moral o institución pública y agenda actividad. ¿Se encuentra disponible el día y la hora solicitada para el desarrollo de la actividad? **No:** Comunica al solicitante los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad. **Si:** Registra la fecha, la hora y el lugar, donde será llevada a cabo la reunión.
3	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Comunica a la persona física, moral o institución pública los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le beneficie.
4	Persona física, moral o institución pública	Elige la fecha y horario que le beneficia, para que su solicitud sea agendada. (Actividad 5)
5	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Registra la fecha, la hora y el lugar donde será llevada a cabo la reunión; informa al representante o enlace de la persona física, moral o institución pública que cualquier cambio o cancelación de la actividad deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación; y remite oficio de reunión al DOR para agendar y/o coordinar su participación.
6	Departamento Operativo Regional (Del 1 al 6)	Recibe oficio o llamada de coordinación, agenda actividad, confirma asistencia al DAVC, notifica al Jefe de Servicios para que instruya la presencia del Jefe de Turno y él o los responsables del cuadrante; y se presenta el día y la hora señalada en el oficio de solicitud.
7	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Confirma el desarrollo de la actividad vía telefónica con el representante o enlace de la persona física, moral o institución pública, y se presenta en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
8	Persona física, moral o institución pública	Recibe a personal asignado por el DAVC y el DOR (Jefe de Servicios, Jefe de Turno y Responsables del Cuadrante), realiza la presentación con los vecinos y/o interesados, e inicia con la reunión, planteando la o las problemáticas a tratar.

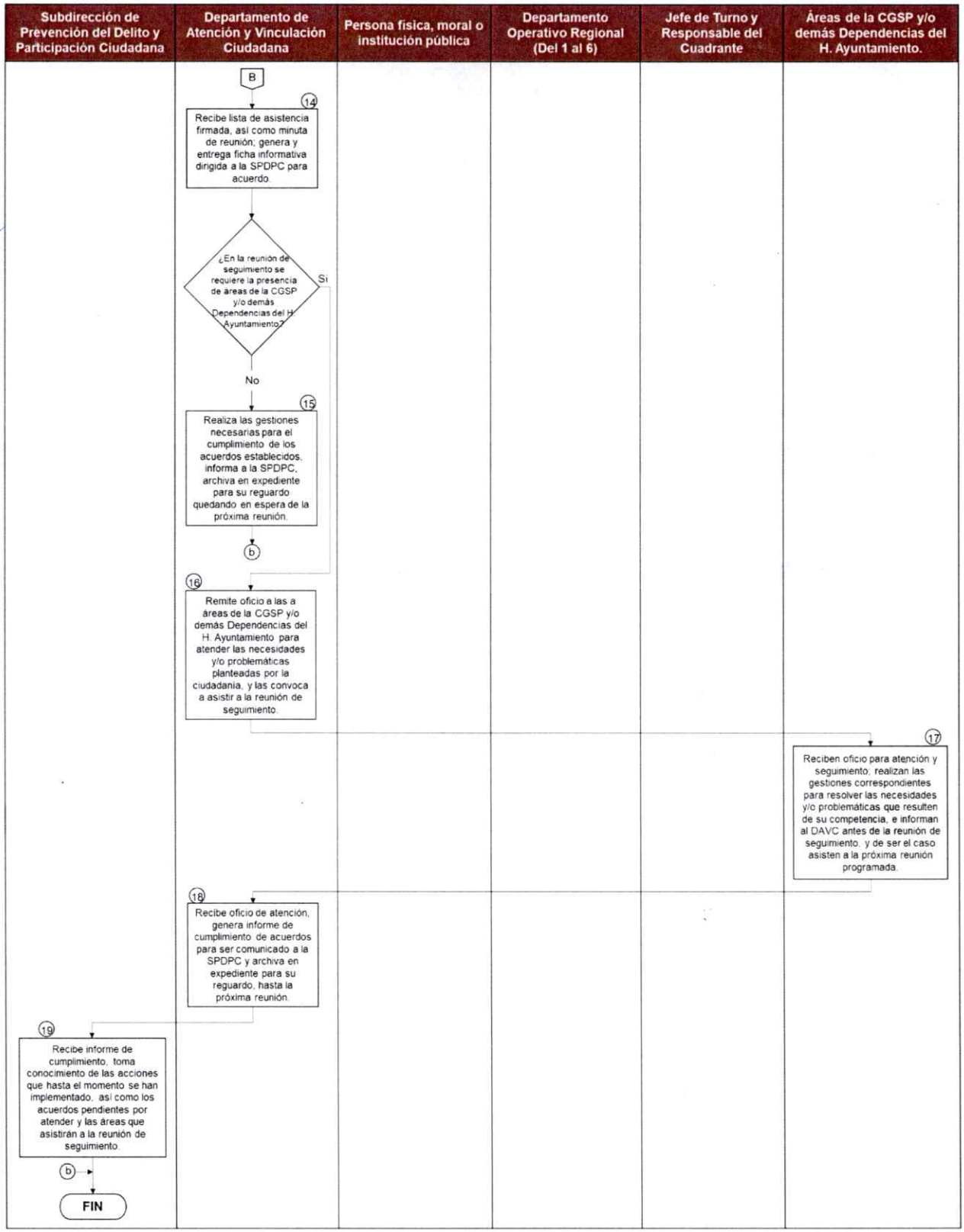
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
9	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Escucha de forma objetiva y asertiva las necesidades y problemáticas de seguridad, toma nota de las mismas; interviene para aclarar, orientar y establecer acuerdos y cede la palabra al DOR.
10	Departamento Operativo Regional (Del 1 al 6)	Aclara, orienta y establece acuerdos y consignas operativas para atender la problemática de seguridad que presenta la comunidad; y presenta al Jefe de Turno y al Responsable o Responsables del Cuadrante.
11	Jefe de Turno y Responsable del Cuadrante	Proporcionan su nombre, y los números telefónicos de atención a emergencias; de ser necesario aclaran, orientan y establecen acuerdos con la ciudadanía; y ceden el uso de la palabra al DAVC.
12	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Finaliza la reunión con una breve retroalimentación, y programa reunión de seguimiento; captura evidencia fotográfica, turna lista de asistencia para firma de los vecinos y/o interesados, así como minuta de reunión.
13	Persona física, moral o institución pública	Toma conocimiento sobre la fecha y hora de la próxima reunión, firma lista de asistencia y minuta de reunión, misma que devuelve al DAVC.
14	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe lista de asistencia firmada, así como minuta de reunión; genera y entrega ficha informativa dirigida a la SPDPC para acuerdo. ¿En la reunión de seguimiento se requiere la presencia de áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento? **No:** Realiza las gestiones necesarias para el cumplimiento de los acuerdos establecidos, informa a la SPDPC, archiva en expediente para su reguardo quedando en espera de la próxima reunión. **Si:** Remite oficio a las a áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento para atender las necesidades y/o problemáticas planteadas por la ciudadanía, y las convoca a asistir a la reunión de seguimiento.
15	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Realiza las gestiones necesarias para el cumplimiento de los acuerdos establecidos, informa a la SPDPC, y archiva en expediente para su reguardo, quedando en espera de la próxima reunión. (Actividad 19)

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
16	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Remite oficio a las a áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento para atender las necesidades y/o problemáticas planteadas por la ciudadanía, y las convoca a asistir a la reunión de seguimiento.
17	Áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento.	Reciben oficio para atención y seguimiento; realizan las gestiones correspondientes para resolver las necesidades y/o problemáticas que resulten de su competencia, e informan al DAVC antes de la reunión de seguimiento, y de ser el caso asisten a la próxima reunión programada.
18	Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	Recibe oficio de atención, genera informe de cumplimiento de acuerdos para ser comunicado a la SPDPC, y archiva en expediente para su reguardo, hasta la próxima reunión.
19	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe informe de cumplimiento, y toma conocimiento de las acciones que hasta el momento se han implementado, así como los acuerdos pendientes por atender y las áreas que asistirán a la reunión de seguimiento.

X. Diagrama de Flujo




Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Persona física, moral o institución pública
Departamento Operativo Regional (Del 1 al 6)
Jefe de Turno y Responsable del Cuadrante
Áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento.
A
7
Confirma el desarrollo de la actividad, y se presenta en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
8
Recibe a personal, realiza la presentación con los vecinos y/o interesados, e inicia con la reunión, planteando la o las problemáticas a tratar.
9
Escucha de forma objetiva y asertiva las necesidades y problemáticas de seguridad, toma nota de las mismas; interviene para aclarar, orientar y establecer acuerdos y cede la palabra al DOR.
10
Aclara, orienta y establece acuerdos y consignas operativas para atender la problemática de seguridad que presenta la comunidad; y presenta al Jefe de Turno y al Responsable o Responsables del Cuadrante.
11
Proporcionan su nombre, y los números telefónicos de atención a emergencias; de ser necesario aclaran, orientan y establecen acuerdos con la ciudadanía; y ceden el uso de la palabra al DAVC.
12
Finaliza la reunión con una breve retroalimentación, y programa reunión de seguimiento, captura evidencia fotográfica, turna lista de asistencia para firma de los vecinos y/o interesados, así como minuta de reunión.
13
Toma conocimiento sobre la fecha y hora de la próxima reunión, firma lista de asistencia y minuta de reunión, misma que devuelve al DAVC.
B


Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana
Persona física, moral o institución pública
Departamento Operativo Regional (Del 1 al 6)
Jefe de Turno y Responsable del Cuadrante
Áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento.
B
14
Recibe lista de asistencia firmada, así como minuta de reunión; genera y entrega ficha informativa dirigida a la SPDPC para acuerdo.
¿En la reunión de seguimiento se requiere la presencia de áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento?
Si
No
15
Realiza las gestiones necesarias para el cumplimiento de los acuerdos establecidos, informa a la SPDPC, archiva en expediente para su reguardo quedando en espera de la próxima reunión.
b
16
Remite oficio a las a áreas de la CGSP y/o demás Dependencias del H. Ayuntamiento para atender las necesidades y/o problemáticas planteadas por la ciudadanía, y las convoca a asistir a la reunión de seguimiento.
17
Reciben oficio para atención y seguimiento; realizan las gestiones correspondientes para resolver las necesidades y/o problemáticas que resulten de su competencia, e informan al DAVC antes de la reunión de seguimiento; y de ser el caso asisten a la próxima reunión programada.
18
Recibe oficio de atención, genera informe de cumplimiento de acuerdos para ser comunicado a la SPDPC y archiva en expediente para su reguardo, hasta la próxima reunión.
19
Recibe informe de cumplimiento, toma conocimiento de las acciones que hasta el momento se han implementado, así como los acuerdos pendientes por atender y las áreas que asistirán a la reunión de seguimiento.
b
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Reuniones Vecinales	Mide el total de reuniones vecinales realizadas para la atención y vinculación ciudadana	$\left(\frac{\text{Número de reuniones realizadas}}{\text{Número de reuniones solicitadas}}\right) \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento.

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa del Departamento de Carrera Policial	**Lic. Cristina García Hernández** Jefa de Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Creación de Redes Vecinales por Cuadra

I. Objetivo

Fortalecer la cohesión y la participación ciudadana por medio de la creación de Redes Vecinales por Cuadra en coordinación con la Policía Vecinal de Proximidad, a través de una comunicación directa en chats y redes sociales institucionales, generando estrategias focalizadas de prevención y seguridad en la cuadra.

II. Alcance

Aplica a titulares y servidores públicos de la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, Subdirección de Estado Mayor, Subdirección de Seguridad Publica, servidores públicos facultados de las Dependencias del Ayuntamiento, Organismos Descentralizados y Desconcentrados y ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21 incisos c) y d). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 7 fracciones II, III y XIII. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. Capítulo Primero, artículo 2; Capítulo Segundo, artículos 6 fracción II, 7 y 8; Capítulo Quinto, Sección Segunda, artículos 24 y 25. Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección III, artículo 396 fracciones I, II, III y IV. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Redes Vecinales por Cuadra, es el área administrativa responsable de establecer espacios de participación social corresponsable y armónica en cada cuadra del municipio; así como, propiciar la solución pacífica de los conflictos interpersonales y sociales en conjunto con la Policía Vecinal de Proximidad para lograr un ambiente seguro y libre de violencia.

La Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Instruir al Departamento de Redes Vecinales por Cuadra, la formación de una Red Vecinal
- Recibir y canalizar escrito de petición al Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.

El Departamento de Redes Vecinales por Cuadra, deberá:

- Recibir escrito de petición, hacer contacto vía telefónica con el peticionario y agendar actividad.
- Comunicar al peticionario los días y horarios disponibles para llevar a cabo la actividad, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga.
- Registrar la fecha, la hora y el lugar, donde será llevada a cabo la reunión vecinal.
- Confirmar el desarrollo de la actividad vía telefónica con el peticionario, y presentarse en tiempo y forma para el desarrollo de la misma.
- Solicitar la colaboración de la Policía Vecinal de Proximidad del sector y cuadrante correspondiente para su intervención de acuerdo a sus funciones y facultades.
- Explicar a los ciudadanos la función de la red vecinal a fin de generar cohesión social y cultura de paz.
- Registrar las problemáticas expuestas por los ciudadanos en el formato único de redes vecinales y realizar un diagnóstico de la cuadra.
- Solicitar a los ciudadanos sus números celulares y registrarlos en la lista de asistencia para la creación del grupo de red vecinal por medio de un chat.
- Realizar chat con los ciudadanos y la Policía Vecinal de Proximidad.
- Capturar en el Sistema de Redes Vecinales, el diagnóstico de la cuadra.

Los Ciudadanos, deberán:

- Elegir la fecha y horario que más le convine, para que su solicitud sea agendada.
- Recibir a personal asignado por el Departamento de Redes Vecinales por Cuadra, responsables de iniciar con la reunión vecinal.
- Describir las problemáticas en su cuadra en materia de Seguridad.
- Registrar su nombre, domicilio y número celular para ser integrado al grupo de red vecinal.
- Utilizar el grupo de red vecinal únicamente para reportar emergencias y situaciones en favor de la prevención de delitos.

Los Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal, deberán:

- Presentarse con los ciudadanos en la reunión vecinal y presentar a la policía vecinal de proximidad del cuadrante.
- Realizar la marcha exploratoria en la cuadra para realizar el diagnóstico del recorrido, registrando las problemáticas que detecta.
- Registrar en el formato único las problemáticas en la cuadra que exponen los ciudadanos.
- Proporcionar a los ciudadanos asistentes de la reunión vecinal la lista de asistencia con la finalidad que se registren y formen parte de la red vecinal.

La Policía Vecinal de Proximidad, deberá:

- Presentarse con los ciudadanos en la reunión vecinal y participar explicando el objetivo de la red vecinal y las acciones de prevención.
- Proporcionar a los ciudadanos su número telefónico institucional, así como el número telefónico del Departamento de Centro de Mando C4 y C2.

V. Definiciones

- **Acciones de Prevención:** A aquellas que deben realizarse por las entidades públicas, privadas, sociales y la sociedad en general, a fin de evitar la comisión de delitos.
- **Cohesión social:** Es el consenso de los miembros de un grupo social o la percepción de pertenencia a un proyecto o situación en común.
- **Cultura de la paz:** El conjunto de valores, actitudes, comportamientos, modos de vida y acciones que reflejan el respeto de la vida de la persona humana, de su dignidad y sus derechos, el rechazo del acoso en todas sus formas de terrorismo y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad, tolerancia y entendimiento tanto entre los pueblos como entre los grupos y las personas.
- **C4:** Departamento de Centro de Mando Zona Poniente.
- **C2:** Departamento de Centro de Mando Zona Oriente.
- **DRV:** Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
- **Prevención del delito:** Vertiente de la seguridad pública que atiende y combate el fenómeno social de la delincuencia, mediante la creación de medidas y estrategias en aras de salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz social.
- **Red Vecinal por Cuadra:** Es un grupo de personas que viven en una misma calle, cuya característica es realizar acciones que favorezcan su seguridad y la sana convivencia.

VI. Insumos

- Escrito u oficio de solicitud dirigido a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
- Llamada telefónica a la Comisaria General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México o al celular institucional 5581352699, asignado al Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
- Aplicación Móvil "Nuestra Ciudad Segura".

VII. Resultados

- La creación de una Red Vecinal mediante el Formato Único de Recorrido, Diagnostico de Cuadra, y Chat de Grupo de la Red Vecinal creada.

VIII. Políticas

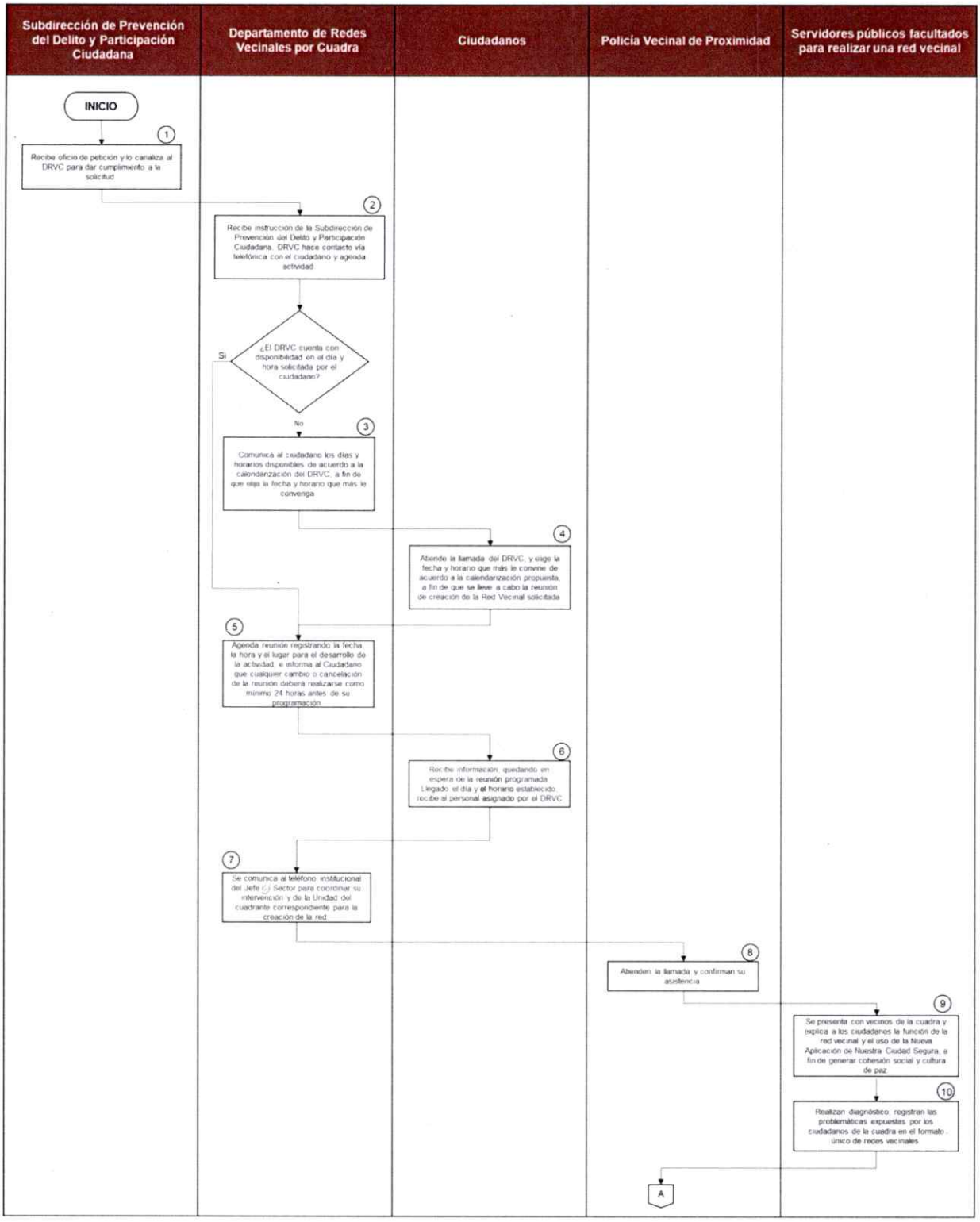
- La creación de una Red Vecinal se realizará de acuerdo a la calendarización de actividades del Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
- El tiempo de respuesta y atención a un oficio de petición, será de acuerdo a la calendarización de actividades del Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
- La Red Vecinal se integrará únicamente con los números telefónicos de celular de los vecinos de una misma cuadra y los teléfonos institucionales del Jefe de Región, Jefe de Sector, Jefe de Turno, Unidad de Policía de Proximidad del Cuadrante, Central de Emergencias (C4), Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana y Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
- Los servidores públicos facultados para realizar una red vecinal, deberán ser capacitados previamente por la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
- Los ciudadanos deberán comprometerse a hacer uso de la red vecinal únicamente para reportar emergencias y situaciones en favor de la prevención de delitos.
- El Departamento de Redes Vecinales por Cuadra será el responsable de proteger los datos personales.
- Este servicio será gratuito y en favor de la ciudadanía.

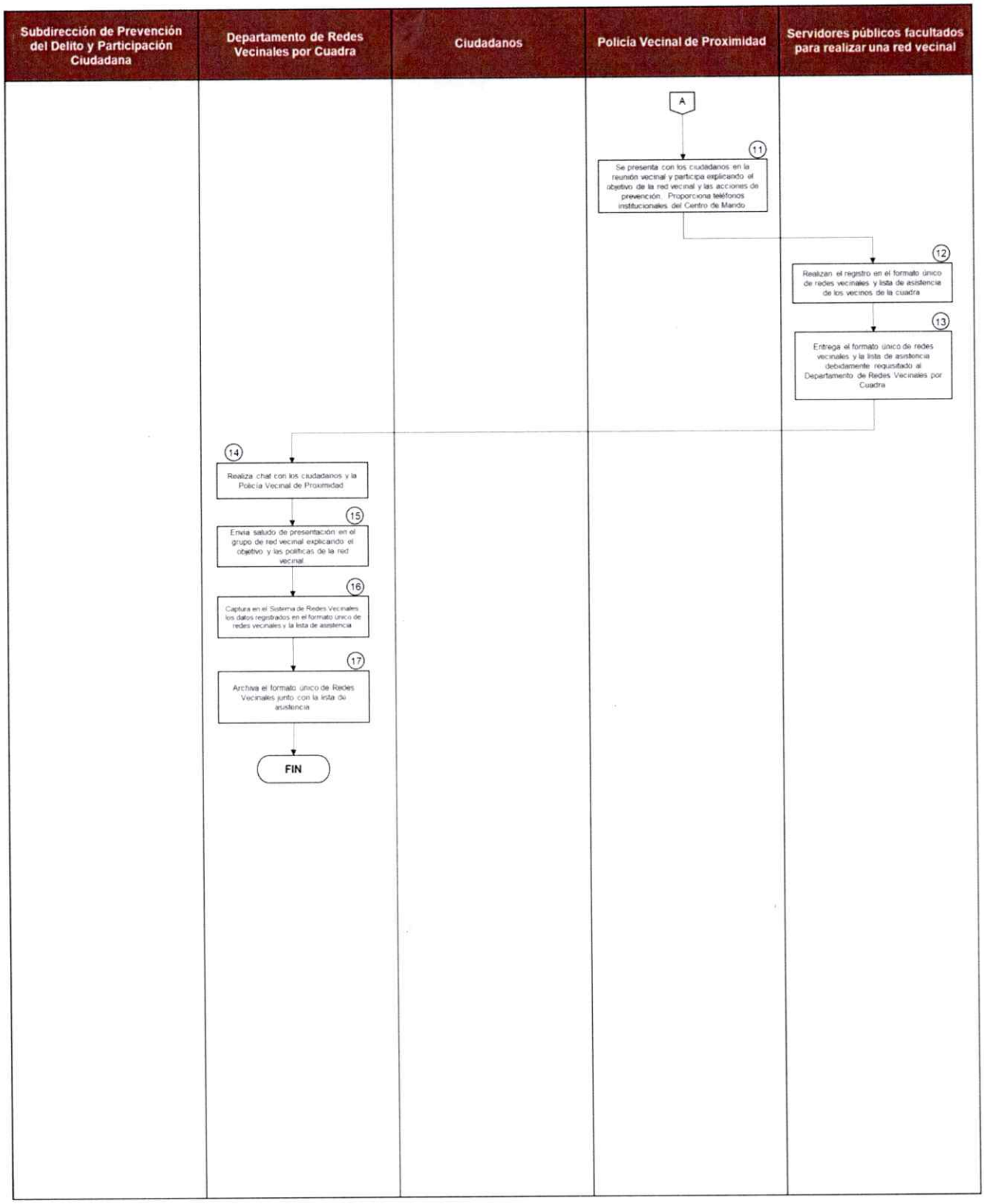
IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe oficio de petición y lo canaliza al DRVC para dar cumplimiento a la solicitud.
2	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Recibe instrucción de la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, DRVC hace contacto vía telefónica con el ciudadano y agenda actividad. ¿El DRVC cuenta con disponibilidad en el día y hora solicitada por el ciudadano? **No:** Comunica al ciudadano los días y horarios disponibles de acuerdo a la calendarización del DRVC, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga. **Si:** Agenda reunión registrando la fecha, la hora y el lugar, donde se hará la creación de la Red Vecinal.
3	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Comunica vía telefónica al ciudadano los días y horarios disponibles de acuerdo a la calendarización del DRVC, a fin de que elija la fecha y horario que más le convenga.
4	Ciudadanos	Atiende la llamada del DRVC, y elige la fecha y horario que más le convine de acuerdo a la calendarización propuesta, a fin de que se lleve a cabo la reunión de creación de la Red Vecinal solicitada.
5	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Agendan reunión registrando la fecha, la hora y el lugar para el desarrollo de la actividad; e informa al Ciudadano que cualquier cambio o cancelación de la reunión deberá realizarse como mínimo 24 horas antes de su programación.
6	Ciudadanos	Reciben información, quedando en espera de la reunión programada. Llegado el día y el horario establecido, recibe al personal asignado por el DRVC
7	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Se comunica al teléfono institucional del Jefe de Sector para coordinar su intervención y de la Unidad del cuadrante correspondiente para la creación de la red.
8	Policía Vecinal de Proximidad	Atienden la llamada y confirman su asistencia.
9	Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal.	Se presenta con vecinos de la cuadra y explica a los ciudadanos la función de la red vecinal y el uso de la Nueva Aplicación de Nuestra Ciudad Segura, a fin de generar cohesión social y cultura de paz.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal.	Realizan diagnóstico, registran las problemáticas expuestas por los ciudadanos de la cuadra en el formato único de redes vecinales.
11	Policía Vecinal de Proximidad	Se presenta con los ciudadanos en la reunión vecinal y participa explicando el objetivo de la red vecinal y las acciones de prevención, Proporciona teléfonos institucionales del Centro de Mando.
12	Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal.	Realizan el registro en el formato único de redes vecinales y lista de asistencia de los vecinos de la cuadra.
13	Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal.	Entrega el formato único de redes vecinales y la lista de asistencia debidamente requisitado al Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.
14	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Realiza chat con los ciudadanos y la Policía Vecinal de Proximidad.
15	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Envía saludo de presentación en el grupo de red vecinal explicando el objetivo y las políticas de la red vecinal.
16	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Captura en el Sistema de Redes Vecinales, los datos registrados en el formato único de redes vecinales y la lista de asistencia.
17	Departamento de Redes Vecinales por Cuadra.	Archiva el formato único de Redes Vecinales junto con la lista de asistencia.

X. Diagrama de Flujo




Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana
Departamento de Redes Vecinales por Cuadra
Ciudadanos
Policía Vecinal de Proximidad
Servidores públicos facultados para realizar una red vecinal
A
11
Se presenta con los ciudadanos en la reunión vecinal y participa explicando el objetivo de la red vecinal y las acciones de prevención. Proporciona teléfonos institucionales del Centro de Mando
12
Realizan el registro en el formato único de redes vecinales y lista de asistencia de los vecinos de la cuadra
13
Entrega el formato único de redes vecinales y la lista de asistencia debidamente requisitado al Departamento de Redes Vecinales por Cuadra
14
Realiza chat con los ciudadanos y la Policía Vecinal de Proximidad
15
Envía saludo de presentación en el grupo de red vecinal explicando el objetivo y las políticas de la red vecinal
16
Captura en el Sistema de Redes Vecinales los datos registrados en el formato único de redes vecinales y la lista de asistencia
17
Archiva el formato único de Redes Vecinales junto con la lista de asistencia
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Red Vecinal por Cuadra	Mide las redes vecinales creadas	$\left(\frac{\text{Número de reuniones realizadas}}{\text{Número de reuniones solicitadas}}\right)$ X 100	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos

Comisaría General de
Seguridad Pública

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

Redes vecinales por cuadra

Paso 1: Recorrido y diagnóstico de la cuadra

Lugar de recorrido

Fecha de cuando se realizó el recorrido: (1)			
Calle: (2)		Entre calles: (3)	
Número de cuadra: (4)		Colonia: (5)	

Diagnóstico del recorrido

Señalización de calle	(6)	Vehículos abandonados	(10)
Pavimentación	(7)	Número de luminarias y estado	(11)
Topes	(8)	Inmuebles abandonados	(12)
Poda de árboles	(9)	Obstrucción de la vía pública	(13)
Otros:			

Mapeo del lugar del recorrido (dibuje la cuadra y señale las problemáticas identificadas en las mismas)

(14)

Identificación de riesgos

(15)

Tomar fotografía de la cuadra al realizar el recorrido (16)

Paso 2: Convocatoria de reunión (unión de vecinos de la cuadra)

Fecha de reunión (17)	Hora de reunión (18)
Número de vecinos que asistieron a la reunión (19)	

Comisaría General de
Seguridad Pública

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

Redes vecinales por cuadra

Paso 3. Conformación de la red vecinal de seguridad de la cuadra (Directorio telefónico de los vecinos)

Número de vecinos que se registraron en el directorio de la cuadra: (21)
Tomar fotografía del directorio telefónico de la cuadra

Paso 4. Listado de problemáticas

(22)	
Acuerdos	
(23)	

Paso 5. Directorio policial del sector y cuadrante, teléfonos de emergencia

Fecha y hora de reunión	(24)

Observaciones finales

(25)
Número de promotores comunitarios:

Responsable de Célula	Jefe de Región y/o Sector	Jefe de Cuadrante
(26)	(27)	(28)
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

Instructivo
Formato Único de Recorrido y Diagnóstico de la Cuadra

Información Requerida	Instrucción
(1)	Fecha de cuando se realizó el recorrido. Se coloca la fecha en que se realiza recorrido en la cuadra.
(2)	Calle. Se coloca el nombre de la calle principal.
(3)	Entre calles. Se coloca el nombre de las calles entre las que se encuentra la calle principal.
(4)	Número de cuadra. Es el número de cuadra registrado en el Sistema de Redes Vecinales.
(5)	Colonia. Se coloca el nombre de la colonia donde se trabaja.
(6)	Señalización de la calle. Verificar si o no existe la nomenclatura de la calle.
(7)	Pavimentación. Verificar el estado del pavimento.
(8)	Topes. Observar si la calle cuenta con reductores de velocidad.
(9)	Poda de árboles. Los vecinos mencionan si requieren de alguna poda de árboles.
(10)	Vehículos abandonados. Al realizar el recorrido se verifica si hay algún vehículo abandonado.
(11)	Número de luminarias y estado. Se hace el conteo de las luminarias y su estado actual.
(12)	Inmuebles abandonados. Los vecinos comentan si alguna casa se encuentra abandonada.
(13)	Obstrucción a la vía pública. Por medio del recorrido se observa si hay alguna obstrucción.
(14)	Otros.
(15)	Mapeo del lugar del recorrido. Realizamos un croquis de la cuadra.
(16)	Identificación de riesgos. Por medio de un croquis se colocan la identificación de riesgos.
(17)	Tomar fotografía de la cuadra antes del recorrido. Solo se palomea para verificar si se cumplió con este requisito.
(18)	Fecha de reunión. Se coloca la fecha en la que se realiza la reunión vecinal.
(19)	Hora de reunión. Se coloca la hora en la que comienza la reunión vecinal.
(20)	Números de vecinos que asistieron a la reunión. Se anotará el total de vecinos que están presentes en la reunión vecinal.
(21)	Número de vecinos que se registraron en la reunión. Se coloca el número de vecinos que asistieron a la reunión vecinal.
(22)	Problemáticas. Se anotaran cada una de las problemáticas que los vecinos nos mencionen.

Información Requerida	Instrucción
(23)	Acuerdos. Son los acuerdos en los que se llega con los vecinos, esto depende de las problemáticas mencionadas.
(24)	Fecha y Hora de reunión. Se agenda la reunión siguiente anotando la fecha y hora.
(25)	Observaciones finales. Aquí se coloca alguna observación extra que comenten los vecinos.
(26)	Nombre y Firma del Responsable de Célula. En este espacio nos firma el servidor público facultado para realizar la red vecinal.
(27)	Nombre y Firma del Jefe de Región y/o Sector. En este espacio nos firma el Jefe de Región o el Jefe de Sector, si se presentó a la reunión.
(28)	Nombre y Firma del Jefe de Cuadrante. En este espacio nos firma el Jefe del Cuadrante.

Comisaría General de
Seguridad Pública

Tlalnepantla
nuestra ciudad
2019 - 2021

Redes vecinales por cuadra

Lista de asistencia

Calle: (1) Entre calles: (2)

Colonia: (3) Región: (4) Sector: (5)

Cuadrante: (6) Fecha: (7)

	Nombre	Domicilio	Teléfono
1	(8)	(9)	(10)
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Instructivo
Formato de Lista de Asistencia de Redes Vecinales por Cuadra

Información Requerida	Instrucción
(1)	Calle. Se coloca el nombre de la calle principal.
(2)	Entre calles. Se coloca el nombre de las calles entre las que se encuentra la calle principal.
(3)	Colonia. Se coloca el nombre de la colonia donde se trabaja.
(4)	Fecha. Se anota la fecha en la que se realiza la reunión vecinal.
(5)	Región. Es una clave para identificar el territorio del Municipio con base al mapa de división territorial de la Comisaría General de Seguridad Pública.
(6)	Sector. Es una clave para identificar el territorio del Municipio con base al mapa de división territorial de la Comisaría General de Seguridad Pública.
(7)	Cuadrante. Es una clave para identificar el territorio del Municipio con base al mapa de división territorial de la Comisaría General de Seguridad Pública.
(8)	Nombre. Anotar el nombre de los ciudadanos participantes en la reunión.
(9)	Domicilio. Anotar el domicilio de los ciudadanos participantes en la reunión.
(10)	Teléfono. Anotar el teléfono celular de los ciudadanos participantes en la reunión

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Ana Karen Martínez Flores** Jefa del Departamento de Carrera Policial	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Atención a Medidas de Protección en Materia de Violencia Familiar y/o de Género

I. Objetivo

Fortalecer el puntual cumplimiento de las medidas de protección emitidas en favor de la seguridad de las Mujeres y sus familias que se encuentren en situación de Violencia de Género a través un de mecanismo de seguimiento, que implementa la Policía de Género para asegurar su cumplimiento.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, titulares y servidores públicos del Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, Policía de Género, Agencias del Ministerio Público del fuero Común, Agencias del Ministerio Público Especializadas; elementos de la Policía Vecinal de Proximidad, así como mujeres en situación de violencia sus hijas e hijos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1 párrafo primero y 21 incisos c) y d); y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 3, 4, 6, 7 fracciones I, II, III, IV, V, IX, X, y XVI; Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 inciso B fracciones I, II, V, XI y XV; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones III, X, XI, XII, XIII, XVII y XXII, 41 fracciones II, III, VIII y XI; Título Quinto, Capítulo I, artículo 77 fracciones I, II, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV; Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109 y 110; y Capítulo III, artículos 117 y 118. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas; Diario Oficial de la Federación, 6 de octubre de 2020, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo I Bis, artículo 34 y 36 fracciones IV y V; y Título Quinto, Capítulo III, artículo 54 fracciones I, II, XII y XVII. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 20 de noviembre de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Víctimas del Estado de México. Título I, Capítulo III, artículo 12 fracciones VI, XXXIX y XI; Título Segundo, Capítulo Único, artículos 14, 15 fracción IV, 16 fracción VIII, 31 fracciones I y VI y 32; Título Tercero, Capítulo V, artículos 61, 62, 63, 64 fracciones V, y VIII; y Capítulo VI, artículos 72, 73 fracción III y 74 fracción III. Periódico Oficial Gaceta Municipal del Estado de México, 17 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

- Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para casos de Violencia contra las Mujeres. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección I, artículo 398 fracciones I, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23, Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; y Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, es el área administrativa responsable de dar cumplimiento a las medidas de protección asignadas a las víctimas de violencia familiar y de género que habitan en el municipio y que son ordenadas por el Ministerio Público o Fiscalías Especializadas, para evitar cualquier tipo de victimización secundaria.

El Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, deberá:

- Recibir y turnar oficio de cumplimento de Medida de Protección, así como la verificación del cumplimiento de las mismas.

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, deberá:

- Implementar acciones para el correcto seguimiento del cumplimiento de las medidas de protección emitidas a favor de mujeres niñas y niños en situación de violencia dentro del territorio Municipal.

La Policía de Género, deberá:

- Verificar el cumplimiento de la medida de protección, así como la orientación de lo que contempla la medida.

La Policía Vecinal de Proximidad, deberá:

- Llevar acabo el Cumplimiento de las Medidas de Protección emitidas Por cualquier autoridad debido a la cercanía de la usuaria que cuenta con dicha medida.

La Víctima y/o familiares deberán:

- Comunicar a los policías los hechos que ponen en riesgo su tranquilidad o bienestar para un mejor desempeño.

V. Definiciones

- **Policía de Género:** Grupo de policías capacitados y sensibilizados para la atención de Mujeres Niñas y Niños que se encuentren en situación de violencia.

- **Usuaria o usuario:** A efecto de evitar el re victimización de las mujeres, niñas o niños se le da esta denominación al referirnos que se encuentran en situación de violencia.
- **Medidas de Protección:** Documento que contiene disposiciones emergentes, emitido a favor de la protección de las mujeres en situación de violencia, así como de su hijas e hijos estas pueden ser ordenadas por un agente de del Ministerio Público, juez familiar o penal

VI. Insumos

- Oficio emitido por alguna autoridad competente (Ministerio Publico o Juez familiar o Juez Penal)

VII. Resultados

- Cumplimiento de las medidas de protección emitidas en favor de la seguridad de las Mujeres y sus familias que se encuentren en situación de violencia dentro del Territorio Municipal.

VIII. Políticas

- Para su atención el Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género deberá contar con el oficio de medida de protección para llevar acabo el seguimiento de la misma.
- La medida de protección deberá ser emitida de manera fundada y motivada por las autoridades competentes (ministerio público o juez familiar o juez penal), de cualquier entidad de los Estados Unidos Mexicanos.
- Las autoridades competentes deberán asignar las medidas de protección que consideren necesarias conforme a lo siguiente:

  I. Prohibición de acercarse o comunicarse con la víctima u ofendido;
  II. Limitación para asistir o acercarse al domicilio de la víctima u ofendido o al lugar donde se encuentre;
  III. Separación inmediata del domicilio;
  IV. La entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima que tuviera en su posesión el probable responsable;
  V. La prohibición de realizar conductas de intimidación o molestia a la víctima u ofendido o a personas relacionados con ellos;
  VI. Vigilancia en el domicilio de la víctima u ofendido;
  VII. Protección policial de la víctima u ofendido;

  VIII. Auxilio inmediato por integrantes de instituciones policiales, al domicilio en donde se localice o se encuentre la víctima u ofendido en el momento de solicitarlo;
  IX. Traslado de la víctima u ofendido a refugios o albergues temporales, así como de sus descendientes, y
  X. El reingreso de la víctima u ofendido a su domicilio, una vez que se salvaguarde su seguridad.

- Dentro de los cinco días siguientes a la imposición de las medidas de protección previstas en las fracciones i, ii y iii, la autoridad competente deberá celebrar audiencia en la que el juez podrá cancelarlas, o bien, ratificarlas o modificarlas mediante la imposición de las medidas cautelares correspondientes, informando a la comisaría general de seguridad pública dicha determinación.

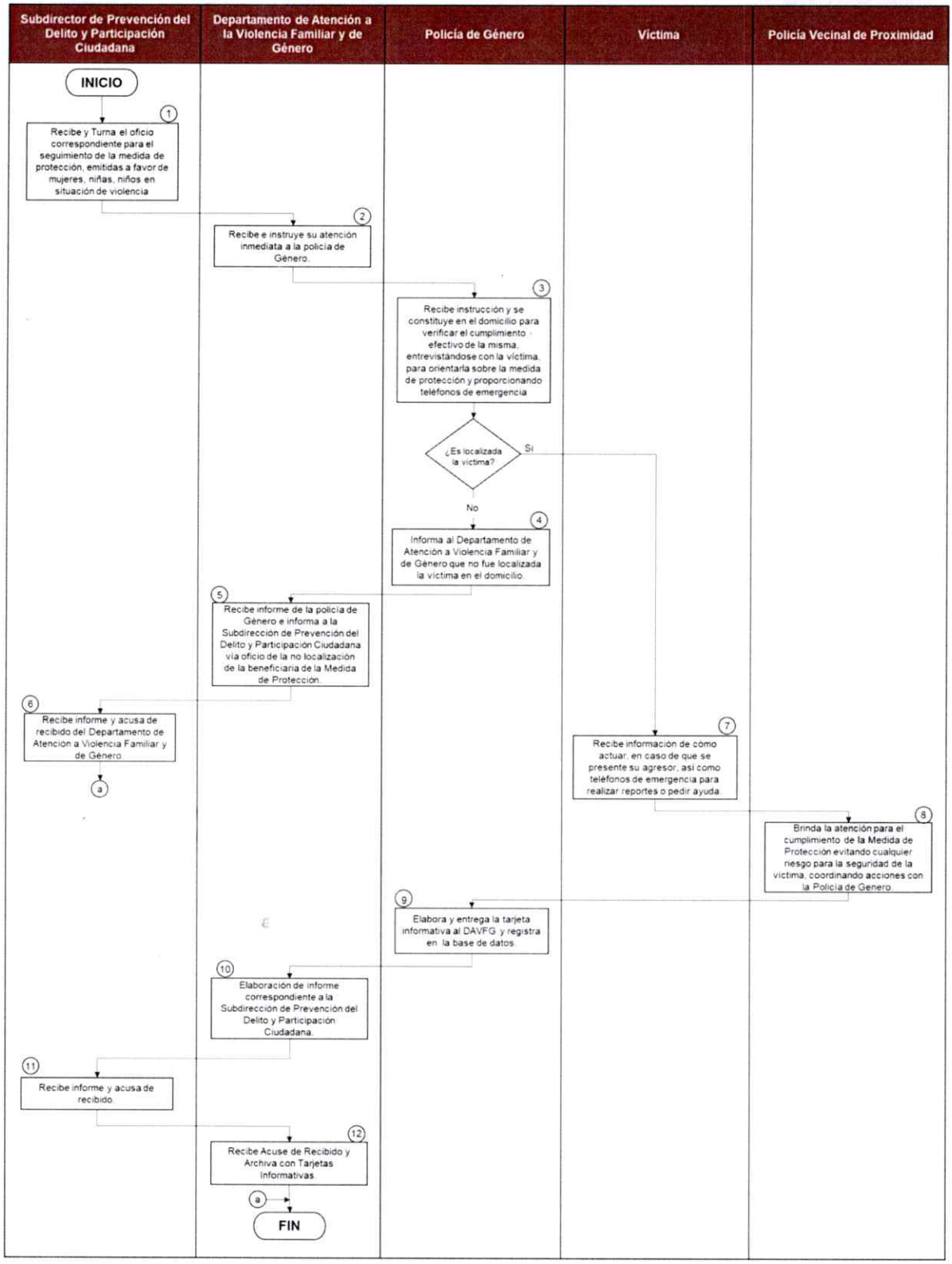
- Las medidas de protección tendrán una duración máxima de sesenta días naturales, prorrogables hasta por treinta días. Cuando hubiere desaparecido la causa que dio origen a la medida decretada, el imputado, su defensor o en su caso el ministerio público, podrán solicitar al juez de control que la deje sin efectos.
- la policía vecinal de proximidad y la policía de género deberán asegurar el debido cumplimiento de las medidas de protección asignadas a mujeres, niñas, y niños que se encuentran en situación de violencia.
- La policía de Género mantendrá coordinación de actuación con la Policía Vecinal de Proximidad, para garantizar la seguridad de las Victimas de Genero.
- La policía Vecinal de Proximidad mantendrá comunicación continua con la víctima para identificar el horario más viable de vigilancia.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe y turna el oficio correspondiente para el seguimiento de la medida de protección, emitidas a favor de mujeres, niñas, niños en situación de violencia.
2	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Recibe e instruye su atención inmediata a la policía de Género.
3	Policía de Género	Recibe instrucción y se constituye en el domicilio para verificar el cumplimiento efectivo de la misma, entrevistándose con la víctima, para orientarla sobre la medida de protección y proporcionando teléfonos de emergencia. ¿Es localizada la víctima? SI: Se inicia el protocolo de atención No: Se informa al DAVFG que no fue localizada la víctima en el domicilio.
4	Policía de Género	Informa al Departamento de Atención a Violencia Familiar y de Género que no fue localizada la víctima en el domicilio.
5	Departamento de Atención a Violencia Familiar y de Género	Recibe informe de la policía de Género e informa a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana vía oficio de la no localización de la beneficiaria de la Medida de Protección.
6	Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe informe y acusa de recibido del Departamento de Atención a Violencia Familiar y de Género.
7	Víctima	Recibe información de cómo actuar, en caso de que se presente su agresor, así como los teléfonos de emergencia para realizar reportes o pedir ayuda.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Policía Vecinal de Proximidad	Brinda la atención para el cumplimiento de la Medida de Protección evitando cualquier riesgo para la seguridad de la víctima, coordinando acciones con la Policía de Genero.
9	Policía de Género	Elabora y entrega la tarjeta informativa al DAVFG y registra en la base de datos.
10	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Elaboración de informe correspondiente a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.
11	Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana	Recibe informe y acusa de recibido.
12	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Recibe Acuse de Recibido y Archiva con Tarjetas Informativas.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Seguimiento a las medidas de protección a mujeres, niñas y niños en situación de violencia	Mide el número de medidas de protección a víctimas de violencia de género atendidas	$\left(\frac{\text{Número de medidas atendidas}}{\text{Número de medidas solicitadas}}\right) \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Avelyn Verónica Fonseca Pérez** Jefa de Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Atención de la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos y/o Ausentes

I. Objetivo

Mantener de manera coordinada los mecanismos de búsqueda y localización para atender los reportes de mujeres, niñas, niños ausentes o desaparecidos para su pronta localización o canalización a las autoridades competentes, cuando los hechos de desaparición, estén vinculados con la comisión de algún delito.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, titulares y servidores públicos del Departamento de Atención a la violencia Familiar y de Género, Célula de Búsqueda y Localización, Agencias del Ministerio Público del fuero Común, agencias del Ministerio Público Especializadas, Comisión Estatal de Búsqueda, módulos Odisea; elementos de la Policía vecinal de Proximidad, así como Familiares de personas reportadas como desaparecidas y/o ausentes.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1 párrafo primero y 21 incisos c) y d); y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 3, 4, 6, 7 fracciones I, II, III, IV, V, IX, X, y XVI; Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 inciso B fracciones I, II, V, XI y XV; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones III, X, XI, XII, XIII, XVII y XXII, 41 fracciones II, III, VIII y XI; Título Quinto, Capítulo I, artículo 77 fracciones I, II, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV; Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109 y 110; y Capítulo III, artículos 117 y 118. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas; Diario Oficial de la Federación, 6 de octubre de 2020, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo I BIS, artículo 34; Título Tercero, Capítulo I, artículo 36 fracciones IV y V; y Título Quinto, Capítulo III, artículo 54 fracciones I, II, XII y XVII. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 20 de noviembre de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Víctimas del Estado de México. Título I, Capítulo III, artículo 12 fracciones VI, XXXIX y XI; Título Segundo, Capítulo Único, artículos 14, 15 fracción IV, 16 fracción VIII, 31 fracciones I y VI y 32; Título Tercero, Capítulo V, artículos 61, 62, 63, 64 fracciones V, y VIII, Capítulo VI, artículos 72, 73 fracción III y 74 fracción III. Periódico Oficial Gaceta Municipal del Estado de México, 16 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Segundo, Capítulo VI, artículos 34; Título Tercero, Capítulo I, artículo 36 fracciones IV y V; y Título Tercero, Capítulo V, artículo 54 fracciones I, II, XII y XVII. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 20 de noviembre de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Protocolo Alba del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta del Estado de México, 23 de marzo de 2017, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23, Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; Subsección II, artículo 398 fracciones I, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, es el área administrativa responsable de coordinar entre las autoridades de los tres niveles de gobierno, la búsqueda inmediata para la localización de mujeres y niñas desaparecidas y/o ausentes en el territorio municipal, con el fin de proteger su vida, libertad personal e integridad.

La Víctima Indirecta, deberá:

- Reportar la desaparición de la víctima.
- Recibir información y agradecer al responsable a cargo de la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes.
- Confirmar o no la posibilidad de dar cumplimiento a las sugerencias o recomendaciones realizadas por la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes.
- Presentarse ante el agente del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio, solicita la baja del Reporte Inicial de Búsqueda, presentando a la víctima, a fin de que esta, explique los motivos de su desaparición o ausencia.

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, deberá:

- Tomar conocimiento del hecho reportado, e instruir su atención de manera inmediata a la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes.
- Tomar conocimiento de lo realizado por la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes y el estatus de la atención brindada.

La Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes, deberá:

- Recibir instrucción, presentarse con la víctima indirecta, entrevistarla, y con la información recopilada, apoyar a la víctima indirecta a generar las Cédulas correspondientes, realizar el reporte de desaparición y

explicar a la víctima la naturaleza del procedimiento, las fases y cómo se utilizará toda la información que se proporcionó, así como los derechos que tiene durante el mismo.

- Recibir agradecimiento y sugerir que se mantenga activa la línea telefónica de la persona desaparecida para obtener mayores datos y el resguardo de evidencias sobre los que se teme su destrucción, y recomendar, si le es posible, preservar el último lugar donde fue vista la persona desaparecida para que, de ser necesario, se conserven los elementos que en el lugar se encuentran.
- Tomar conocimiento del cumplimiento de las sugerencias o recomendaciones realizadas por la víctima indirecta, y solicitar a las áreas competentes del Ayuntamiento la difusión de las Cédulas en los medios electrónicos oficiales; analizar la información recopilada a través de la entrevista, e informar las acciones que se implementaran conforme a la información recopilada al momento.
- Proceder inmediatamente a implementar las acciones de coordinación para la búsqueda de la víctima, y notificar también de forma inmediata al Ministerio Público, quien con la denuncia del posible hecho delictivo iniciará la carpeta de investigación correspondiente; así mismo, informar a la víctima indirecta sobre su derecho de ser asistido por la CEAVEM; para finalmente, informar directamente los hechos a la Fiscalía Especializada para que realice las acciones de coordinación, búsqueda e investigación, con base en la información de contexto con la que cuente.
- Solicitar el apoyo de la Policía Vecinal de Proximidad, a fin de que inspeccione el último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, para que se recabe toda la evidencia posible.
- Tomar conocimiento, y continua con las entrevistas a posibles testigos del hecho como familiares, compañeras/os de trabajo, amigas/os frecuentes y otras personas clave, y procura obtener la mayor información posible para continuar la búsqueda de la persona desaparecida o extraviada.
- Continuar bajo líneas lógicas la búsqueda de la persona desaparecida; y, de ser el caso, trasladar a la víctima indirecta a las instancias correspondientes y vincularla con la CEAVEM.
- Solicitar a la Policía Vecinal de Proximidad realizar patrullajes en carreteras, tiendas de conveniencia, gasolineras, hoteles, moteles ubicados en las carreteras y otros; así mismo, en el caso de que la persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil, deberá realizar diligencias necesarias a fin de ingresar los datos del vehículo al registro de Plataforma México.
- Recibir informe detallado y lo complementa con las acciones realizadas por ella; para posteriormente presentarlo de forma inmediata al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio.
- Recibir información, trasladar a la víctima y victima indirecta al Ministerio Público para realizar la baja del Reporte de Búsqueda, después de que la víctima haya recibido atención médica en caso de requerirlo.
- Tomar conocimiento y generar informe a través del Parte de Novedades, mismo que entregará al Titular del Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género para su conocimiento.

La Policía Vecinal de Proximidad, deberá:

- Recibir solicitud, acudir al último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, o donde se privó de la libertad y recabar toda la evidencia posible; finalmente, informar al responsable de la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes, el resultado.
- Recibir solicitud y realizar los patrullajes solicitados.
- Transcurridas las primeras 24 horas de búsqueda, realizar un informe detallado sobre las acciones de búsqueda implementadas y la información o resultados obtenidos, y lo deberá presentar de forma inmediata a la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes.

- Notificar a la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes para que realice las acciones conducentes.

El Ministerio Público de la Fiscalía Regional, deberá:

- Tomar conocimiento, e iniciar la carpeta de investigación y si resulta necesario ampliar las entrevistas para la aportación de nuevos datos de prueba, e informa a la Fiscalía Especializada, misma que continua y coordina la investigación.

La Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas, deberá:

- Tomar conocimiento de los nuevos datos de prueba y realizar las acciones conducentes con base en la información de contexto con la que se cuenta al momento.
- Diseñar acciones de búsqueda y localización y continuar con su ejecución.
- Dar de baja el Reporte de Desaparición y notificar a la Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes para los trámites a los que haya lugar.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, deberá:

- Orientar a la víctima indirecta, y de ser necesario, canalizarla con un equipo multidisciplinario que le apoye durante todo el proceso.

V. Definiciones

- **CEAVEM:** A la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México.
- **Cédulas:** A las Cédulas ODISEA y Alerta Amber.
- **Cedula de Búsqueda:** Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes.
- **Célula de Búsqueda:** A las policías municipales seleccionadas y capacitadas para realizar las acciones de búsqueda inmediata e investigación, en coordinación con el Ministerio Público de las Fiscalías Regionales, los Grupos de Apoyo, la Fiscalía Especializada, y otros cuerpos policiales.
- **FE:** Fiscalía Especializada.
- **Fiscalía Especializada**: A la Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas.
- **Fiscalía General**: A la Fiscalía General de Justicia del Estado de México.
- **FR:** Fiscalía Regional.
- **Informe de cierre:** Al Informe de cierre que deberán emitir las autoridades intervinientes, el cual contendrá la información detallada sobre las acciones realizadas, así como las recomendaciones y acciones pendientes.
- **MP:** Ministerio Público.
- **Ministerio Público:** A la o el agente del Ministerio Público responsable de la investigación y la búsqueda de personas desaparecidas, adscrito a cualquier Fiscalía o Centro de Justicia, de la Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas o integrante de los Grupos de apoyo para la investigación de personas desaparecidas conformados en las Fiscalías Regionales de la Fiscalía General, de conformidad con el Acuerdo 06/2016, por el que se crean grupos de apoyo para la investigación de personas desaparecidas, no localizadas, ausentes o

extraviadas en las Fiscalías Regionales de la Procuraduría General de Justicia en el Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016.

- **NNA:** A los Niños, Niñas y Adolescentes.
- **Persona desaparecida:** A la mujer, niña, niño o adolescente de quien se desconoce su paradero, cualquiera que sea el tiempo.
- **Persona ausente:** A la persona que se encuentra fuera de su domicilio o lugar de residencia.
- **Policía Vecinal de Proximidad:** Al agente de la Policía Municipal o Estatal que reciba el reporte de la desaparición de una persona, y cumple con funciones de seguridad y prevención.
- **Protocolo:** Al Protocolo para la búsqueda de personas desaparecidas (Protocolo ALBA).
- **Reporte de desaparición:** Formato Único para la Búsqueda y Localización de Personas Extraviadas o Ausente.
- **Reporte Inicial:** Se integra de información básica de la persona desaparecida como su media filiación, señas particulares, vestimenta, actividades que realiza, equipos de comunicación para localización y análisis de información, así como fotografías de la víctima.
- **TDAVFG:** Titular del Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género.
- **Víctima:** A cualquier mujer, NNA de quien se desconoce su paradero.
- **Víctima indirecta:** A los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

VI. Insumos

- Reporte de desaparición realizado por la o las victimas indirectas a través de los medios destinados para tal fin.

VII. Resultados

- Localización de mujeres, niñas, niños y adolescentes desaparecidos, extraviados o ausentes.

VIII. Políticas

- Los medios habilitados para recibir información sobre la persona desaparecida y elaborar el reporte de desaparición, son:
  I. **Policía de Proximidad Social:** Cualquier agente de la Policía Municipal o Estatal a quien le sea reportada la desaparición de una persona deberá, además de elaborar el reporte de desaparición, iniciar la búsqueda inmediata en los lugares que le sean referidos por la persona que reporta la desaparición. También solicitará a cualquier policía integrante de la Célula de Búsqueda en su municipio, que se trasladen, brinden acompañamiento a la persona que reporta la desaparición y fortalezcan la búsqueda. Asimismo, informará al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda para que elabore el reporte y se inicien las acciones de coordinación a través del Módulo ODISEA.
  II. **Células de búsqueda:** Son los policías municipales quienes realizarán las acciones de búsqueda inmediata e investigación, en coordinación con el Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda, el Módulo ODISEA y otros cuerpos policiales.
  En aquellos municipios en los que no se cuente con Célula de búsqueda, serán las policías municipales quienes deberán realizar las acciones de búsqueda urgente y de coordinación establecidas en el Protocolo.
  III. **Cualquier Servidor Público:** Es aquel servidor público que informará de los hechos de la desaparición de una mujer, NNA a la Policía de Proximidad de forma directa o a través del 911, a la

Célula de Búsqueda o al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda, a fin de que inicie la búsqueda y las acciones de coordinación, incluyendo la notificación al Módulo ODISEA.

IV. **Del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 911:** Es aquella persona que realizará la comunicación del hecho a la Célula de Búsqueda del municipio correspondiente, así como al Módulo ODISEA y orientará a quien reporta la desaparición, para que acuda a la agencia del Ministerio Público del municipio que corresponda a presentar la denuncia de la desaparición.

V. Fiscalía General de Justicia del Estado de México a través de:

a) **Los Módulos ODISEA:** Es el área responsable de elaborar la Cédula ODISEA y el reporte de desaparición cuando no haya sido realizado por la institución de primer contacto. Difundirá la Cédula ODISEA de manera inmediata a las dependencias municipales, estatales y federales colaboradoras en la implementación de las acciones de búsqueda y dará seguimiento hasta la ubicación de la persona desaparecida. Para NNA, se emitirá la Alerta Amber, cuando así se considere necesario y no sea un riesgo para el menor de edad. El reporte de desaparición deberá ser remitido de forma inmediata al agente del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda, ya sea en físico o vía electrónica, con la finalidad de que inicie la noticia de hechos y las acciones de búsqueda. Se contará con un enlace del módulo ODISEA que estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, con la finalidad de que las Cédulas ODISEA sean elaboradas en cualquier municipio y en el horario que sea requerido;

b) **Centro de Atención Telefónica (CAT) y Sistema de Denuncias Vía Internet (SIDEVIT):** Son las unidades administrativas que elaborarán el reporte de desaparición (Anexo 1), el cual deberá ser remitido de forma inmediata al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda, ya sea en físico o vía electrónica, con la finalidad de que se inicie la noticia de hechos. Asimismo, darán aviso al Módulo ODISEA para que en ese mismo momento sea elaborada la Cédula y difundida en las dependencias municipales, estatales y federales colaboradoras en la implementación de las acciones de búsqueda;

c) **Módulos de Recepción de Denuncia Exprés:** Los módulos elaborarán el reporte de desaparición e iniciarán la noticia de hechos, que de manera inmediata se remitirá, ya sea en físico o vía electrónica, al agente del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio que corresponda. Asimismo, darán aviso al Módulo ODISEA para que en ese momento elabore la Cédula y difunda la misma a las dependencias municipales, estatales y federales colaboradoras en la implementación de las acciones de búsqueda; o

d) **Fiscalía Especializada, Centros de Justicia, Fiscalías Regionales y sus Unidades Especializadas:** Es la responsable de elaborar el reporte de desaparición e iniciará la noticia de hechos, quien deberá proporcionar a los Módulos ODISEA los datos necesarios para que generen y difundan las Cédulas; activará el Protocolo Alba.

- Todas las autoridades intervinientes en el proceso informarán a la víctima desde el primer momento y de manera comprensible, empleando lenguaje sencillo, la naturaleza del procedimiento, las fases y cómo se utilizará toda la información que sea proporcionada por ésta, así como los derechos que tiene durante el mismo.
- La autoridad que toma el reporte de desaparición podrá sugerir que se mantenga activa la línea telefónica de la persona desaparecida para obtener mayores datos y el resguardo de evidencias sobre las que se tema su destrucción.
- La autoridad que recibe la información y realiza el reporte de desaparición deberá registrar todos los datos particulares de la persona desaparecida que pudiesen llevar a su localización o identificación, así como los datos de testigos que puedan proporcionar información; así mismo, el acta de entrevista sin omitir detalle alguno sobre circunstancias relevantes previas, concomitantes y posteriores del hecho y deberá recomendar a quien reporta la desaparición, si le es posible, preservar el último lugar donde fue

vista la persona desaparecida para que, de ser necesario, se conserven los elementos que en el lugar se encuentran.

- Si al momento de la entrevista, la Policía Vecinal de Proximidad advierte elementos que permiten suponer que se trata de una privación de la libertad o cualquier otro delito, procederá inmediatamente a implementar las acciones de coordinación para la búsqueda de la víctima, y deberá notificar también de forma inmediata al Ministerio Público, quien con la denuncia del posible hecho delictivo iniciará la carpeta de investigación correspondiente.
- La investigación de una desaparición deberá ser inmediata, pronta, diligente, sin prejuicios, estratégica, proactiva, contextual, empática, protegida, exhaustiva, participativa, coordinada, gratuita y sin obstrucciones.
- Las primeras acciones de búsqueda e investigación deberán garantizar la coordinación de las instancias competentes, especialmente de las Células de búsqueda municipales, la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana, la Fiscalía General de Justicia del Estado de México y de aquellas que tengan conocimiento del hecho, incluyendo las dependencias de los distintos órdenes de gobierno, es decir, federal, estatal y municipal, principalmente entre Procuraduría General de la República, Policía Federal, Fiscalías o Procuradurías estatales, Policías Estatales y Municipales, además de las redes sociales y medios de comunicación.
- Las autoridades intervinientes deberán revisar con detenimiento el reporte de desaparición con la finalidad de estar enterado del asunto que le ocupa y así no re victimizar a la persona que reporta la desaparición. Si durante la investigación resulta necesario una ampliación de entrevista para la aportación de nuevos datos de prueba, se explicará al denunciante y se realizará de conformidad con lo dispuesto por el Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Las autoridades deberán de garantizar la preservación de toda la información y evidencia que ayude a documentar el caso.
- Cualquier autoridad interviniente, ante la identificación de cualquier tipo de riesgo, podrá solicitar al agente del Ministerio Público las órdenes de protección para las víctimas y testigos.
- El agente del Ministerio Público, oficiosamente, podrá emitir las órdenes de protección necesarias para salvaguardar la vida e integridad de las víctimas y testigos.
- Las medidas de protección serán responsabilidad del agente del Ministerio Público, así como el detectar si es necesario gestionar otro tipo de medidas a las autoridades competentes para garantizar y salvaguardar los derechos de las víctimas y familiares. Al encontrar a la mujer, NNA desaparecido, se brindará atención médica, psicológica y legal, protegiendo en todo momento su integridad y se aplicarán las metodologías correspondientes para la identificación de riesgo.
- Se garantizará que las víctimas, en todas las fases de intervención, sean asesoradas y atendidas por personal de la CEAVEM.
- Para el reporte inicial se solicitará información básica de la persona desaparecida como su media filiación, señas particulares, vestimenta, actividades que realiza, equipos de comunicación para localización y análisis de información, así como fotografías de la víctima.
- La Policía Vecinal de Proximidad que haya tenido conocimiento del hecho deberá iniciar la búsqueda de inmediato, por lo que deberá inspeccionar el último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, o donde se privó de la libertad a la persona desaparecida para recabar toda la evidencia posible, procurando:
  i. Ubicar las cámaras de videograbación en el área de los hechos.
  ii. Identificar a los testigos.
  iii. Tomar fotografías y/o videos en el lugar de los hechos.
  iv. En caso, de que exista peligro de pérdida de evidencia, recolectar cualquier tipo de evidencia en el lugar de los hechos, con su respectiva cadena de custodia, aun cuando no se haya iniciado la noticia

de hechos. De lo contrario, esperar que el Ministerio Público tome conocimiento e instruya la procedente.

v. Identificar los vehículos participantes y, en el caso de que haya indicios de delito, llevar a cabo su resguardo y cadena de custodia, para que personal de servicios periciales recabe evidencias como huellas, fibras, cabellos, muestras biológicas, etc.
vi. Identificar posibles huellas de rodamiento.
vii. Generar el reporte con los datos del vehículo para subirlo a Plataforma México.

- La Célula de Búsqueda o la Policía Vecinal de Proximidad deberá realiza la búsqueda entrevistará a posibles testigos del hecho como familiares, compañeras/os de trabajo, amigas/os frecuentes y otras personas clave, y procurará obtener la mayor información posible para continuar la búsqueda de la persona desaparecida o extraviada y, de forma enunciativa más no limitativa, deberá:
  i. Obtener la descripción de vehículos participantes.
  ii. Obtener la descripción de sospechosos.
  iii. Obtener la descripción de armas.
  iv. Indagar si la víctima fue lesionada y la forma.
  v. Si es necesario, dar apoyo y protección al testigo.
  vi. Si la víctima se hubiera llevado con ella algún equipo electrónico, se pedirá a los familiares datos como el número de celular de la víctima y número de identificación (ID) del equipo.
- En caso de que la información con la que se cuente permita presumir que se trata de una privación de la libertad o de cualquier otro delito, la Célula de Búsqueda o la Policía Vecinal de Proximidad deberá informar a la persona que reporte el hecho que deberá acudir ante el Ministerio Público de la Fiscalía Regional del municipio, así como, sobre su derecho de ser asistido por la CEAVEM; por otro lado deberá informar directamente los hechos a la Fiscalía Especializada para que realice las acciones de coordinación, búsqueda e investigación, con base en la información de contexto con la que cuente.
- La Célula de Búsqueda o Policía Vecinal de Proximidad que realiza la búsqueda, deberá recolectar la evidencia necesaria sin omitir el llenado de la cadena de custodia correspondiente conforme a lo dispuesto en los artículos 227 y 228 del Código Nacional de Procedimientos Penales, cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delito o pueda desaparecer o contaminarse la evidencia.
- Todos los cuerpos policiales que tengan conocimiento del hecho de desaparición, deberán realizar patrullajes en carreteras, tiendas de conveniencia, gasolineras, hoteles, moteles ubicados en las carreteras y otros; es decir, realizar bajo líneas lógicas la búsqueda exhaustiva de la persona desaparecida. En el caso de que la persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil, debe realizar diligencias necesarias a fin de ingresar los datos del vehículo al registro de Plataforma México.
- Transcurridas las primeras 24 horas de búsqueda, la Policía Vecinal de Proximidad interviniente deberá realizar un informe detallado sobre las acciones de búsqueda implementadas y la información o resultados obtenidos y lo deberá presentar de forma inmediata al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio.
- La Coordinación de Difusión y Medios de la Presidencia Municipal deberá difundir de manera constante los boletines de búsqueda en las páginas oficiales de la Comisaría General de Seguridad Pública y del Ayuntamiento Tlalnepantla de Baz, hasta tener localizada a la persona.

IX. Descripción de Actividades

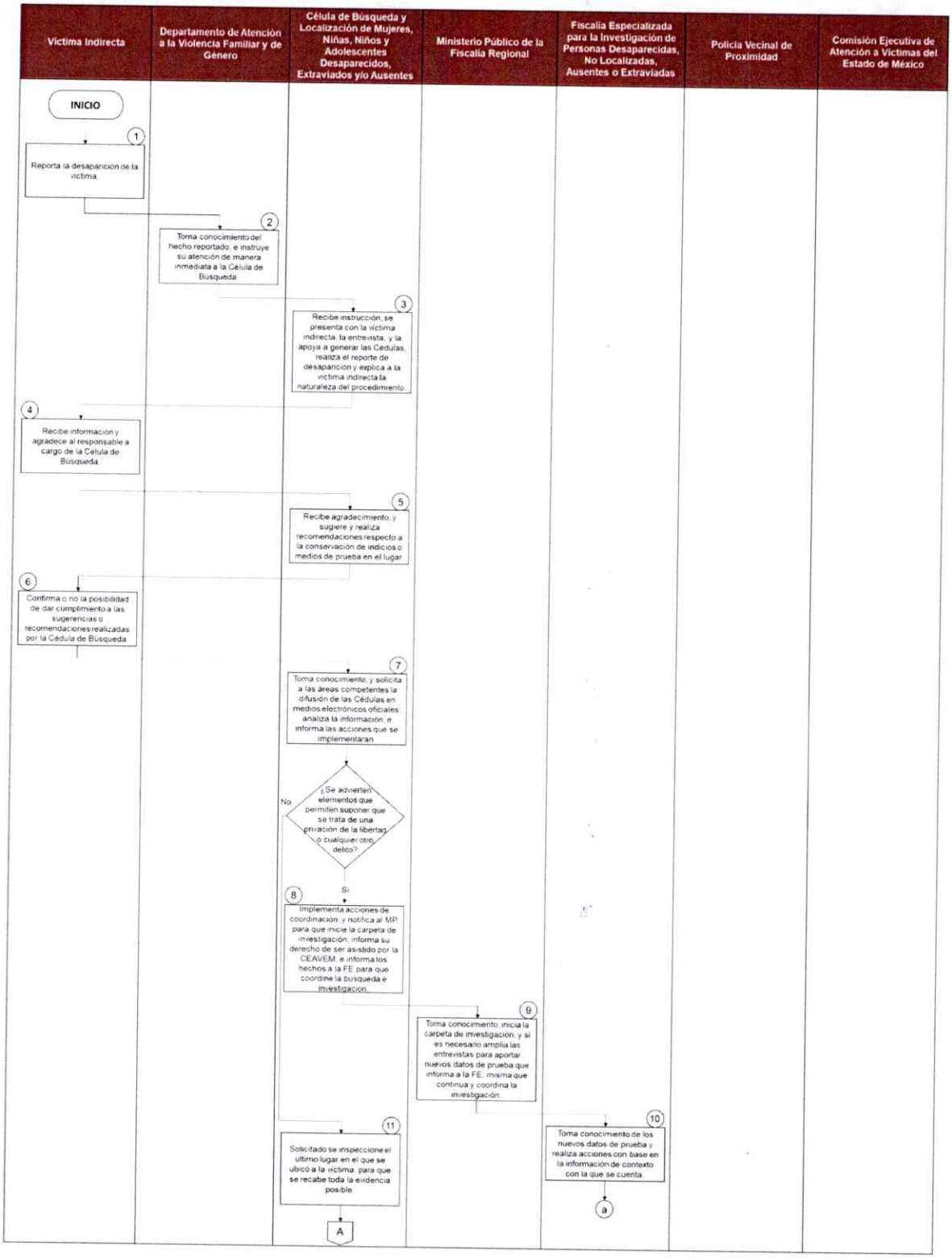
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Víctima Indirecta	Reporta la desaparición de la víctima.
2	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Toma conocimiento del hecho reportado, e instruye su atención de manera inmediata a la Célula de Búsqueda.
3	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Recibe instrucción, se presenta con la víctima indirecta, la entrevista, y con la información recopilada, apoya a la víctima indirecta a generar las Cédulas correspondientes, realiza el reporte de desaparición y explica a la víctima la naturaleza del procedimiento, las fases y cómo se utilizará toda la información que se proporcionó, así como los derechos que tiene durante el mismo.
4	Víctima Indirecta	Recibe información y agradece al responsable a cargo de la Célula de Búsqueda.
5	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Recibe agradecimiento y sugiere que se mantenga activa la línea telefónica de la persona desaparecida para obtener mayores datos y el resguardo de evidencias sobre los que se teme su destrucción, y recomienda, si le es posible, preservar el último lugar donde fue vista la persona desaparecida para que, de ser necesario, se conserven los elementos que en el lugar se encuentran.
6	Víctima Indirecta	Confirma o no la posibilidad de dar cumplimiento a las sugerencias o recomendaciones realizadas por la Cédula de Búsqueda.
7	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Toma conocimiento del cumplimiento de las sugerencias o recomendaciones realizadas, y solicita a las áreas competentes del Ayuntamiento la difusión de las Cédulas en los medios electrónicos oficiales; analiza la información recopilada a través de la entrevista, e informa las acciones que se implementaran conforme a la información recopilada al momento. ¿Se advierten elementos que permiten suponer que se trata de una privación de la libertad o cualquier otro delito?

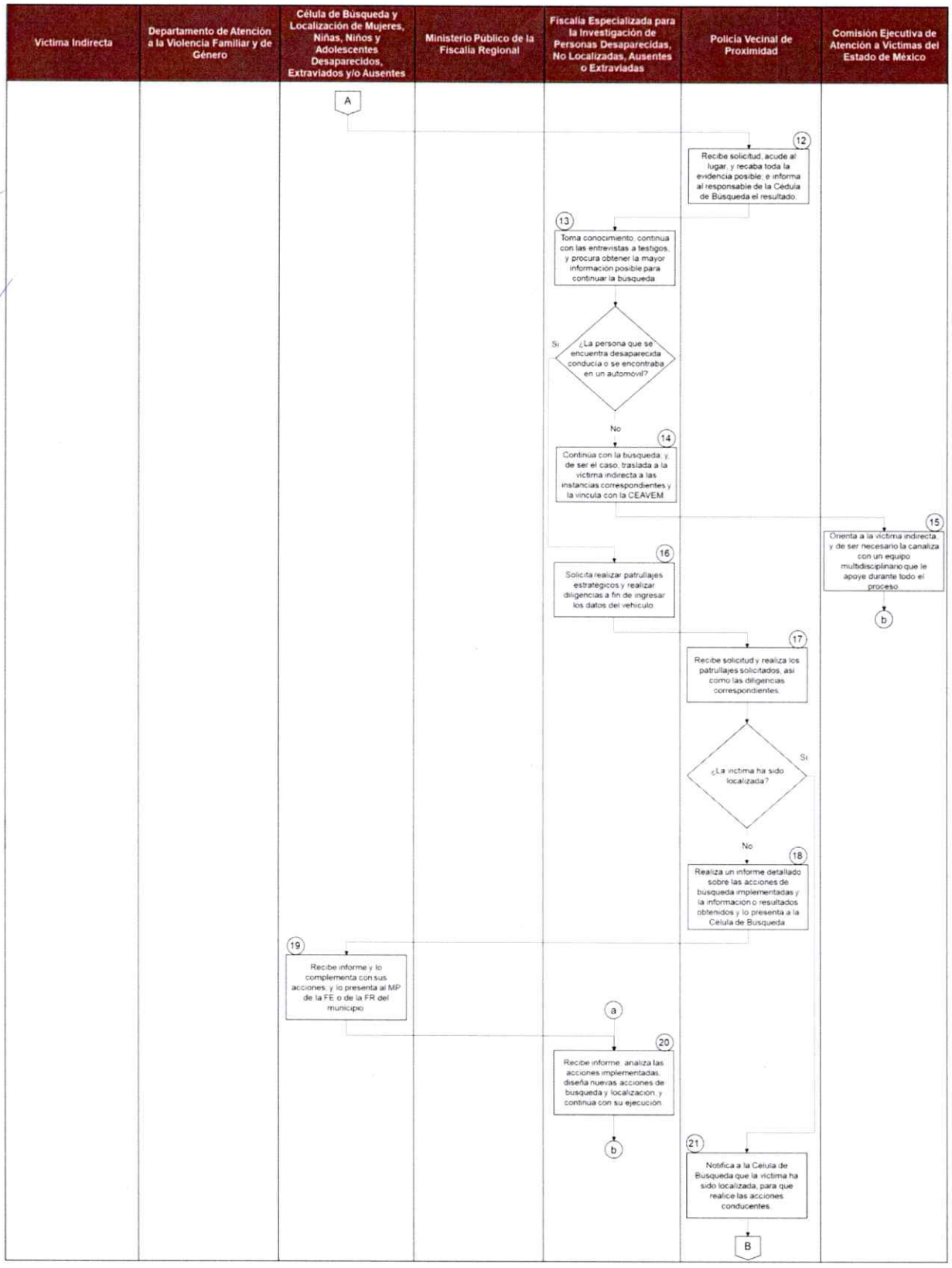
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Si: Procederá inmediatamente a implementar las acciones de coordinación para la búsqueda de la víctima, y notificar también de forma inmediata al Ministerio Público, quien con la denuncia del posible hecho delictivo iniciará la carpeta de investigación correspondiente. **No:** Solicitado el apoyo de la Policía Vecinal de Proximidad, a fin de que inspeccione el último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, para que se recabe toda la evidencia posible.
8	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Procede inmediatamente a implementar las acciones de coordinación para la búsqueda de la víctima, y notificar también de forma inmediata al Ministerio Público, quien con la denuncia del posible hecho delictivo iniciará la carpeta de investigación correspondiente; así mismo deberá informar a la víctima indirecta sobre su derecho de ser asistido por la CEAVEM; para finalmente, informar directamente los hechos a la Fiscalía Especializada para que realice las acciones de coordinación, búsqueda e investigación, con base en la información de contexto con la que cuente.
9	Ministerio Público de la Fiscalía Regional	Toma conocimiento, inicia la carpeta de investigación y si resulta necesario amplia las entrevistas para la aportación de nuevos datos de prueba que informa a la Fiscalía Especializada, misma que continua y coordina la investigación.
10	Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas	Toma conocimiento de los nuevos datos de prueba y realiza las acciones conducentes con base en la información de contexto con la que se cuenta al momento. (Actividad 20)
11	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Solicitado el apoyo de la Policía Vecinal de Proximidad, a fin de que inspeccione el último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, para que se recabe toda la evidencia posible.
12	Policía Vecinal de Proximidad	Recibe solicitud, acude al último lugar en el que se ubicó a la víctima antes de dejar su domicilio, trabajo o comunidad, o donde se privó de la libertad y recaba toda la evidencia posible; finalmente, informa al responsable de la Cédula de Búsqueda el resultado.

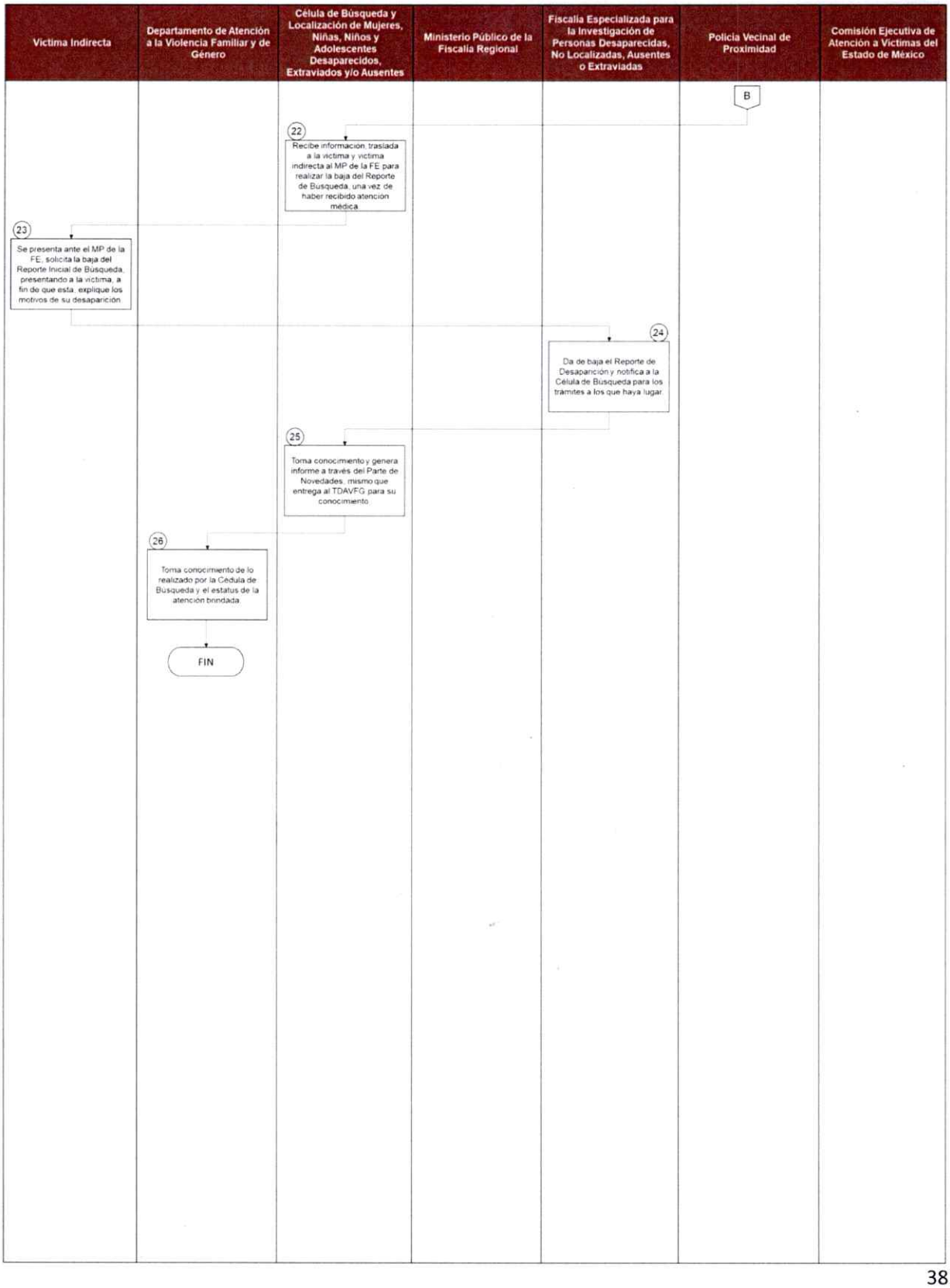
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Toma conocimiento, y continua con las entrevistas a posibles testigos del hecho como familiares, compañeras/os de trabajo, amigas/os frecuentes y otras personas clave, y procura obtener la mayor información posible para continuar la búsqueda de la persona desaparecida o extraviada. ¿La persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil? **No:** Continúa bajo líneas lógicas la búsqueda de la persona desaparecida; así mismo, de ser el caso, traslada a los familiares a las instancias correspondientes y se vincula a la CEAVEM. **Si:** Solicita a la Policía Vecinal de Proximidad realizar patrullajes en carreteras, tiendas de conveniencia, gasolineras, hoteles, moteles ubicados en las carreteras y otros; así mismo, en el caso de que la persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil, deberá realizar diligencias necesarias a fin de ingresar los datos del vehículo al registro de Plataforma México.
14	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Continúa bajo líneas lógicas la búsqueda de la persona desaparecida; y, de ser el caso, traslada a la víctima indirecta a las instancias correspondientes y la vincula con la CEAVEM.
15	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México	Orienta a la víctima indirecta, y de ser necesario la canaliza con un equipo multidisciplinario que le apoye durante todo el proceso.
16	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Solicita a la Policía Vecinal de Proximidad realizar patrullajes en carreteras, tiendas de conveniencia, gasolineras, hoteles, moteles ubicados en las carreteras y otros; así mismo, en el caso de que la persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil, deberá realizar diligencias necesarias a fin de ingresar los datos del vehículo al registro de Plataforma México.
17	Policía Vecinal de Proximidad	Recibe solicitud y realiza los patrullajes solicitados, así como las diligencias correspondientes. ¿La víctima ha sido localizada?

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		No: Transcurridas las primeras 24 horas de búsqueda, realiza un informe detallado sobre las acciones de búsqueda implementadas y la información o resultados obtenidos y lo presenta de forma inmediata a la Célula de Búsqueda. **Si:** Notifica a la Célula de Búsqueda para que realice las acciones conducentes.
18	Policía Vecinal de Proximidad	Transcurridas las primeras 24 horas de búsqueda, realiza un informe detallado sobre las acciones de búsqueda implementadas y la información o resultados obtenidos y lo presenta de forma inmediata a la Célula de Búsqueda.
19	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Recibe informe detallado y lo complementa con las acciones realizadas por ella; y lo presenta de forma inmediata al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o de la Fiscalía Regional del municipio.
20	Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas	Recibe informe, analiza las acciones implementadas, diseña nuevas acciones de búsqueda y localización, y continúa con su ejecución.
21	Policía Vecinal de Proximidad	Notifica a la Célula de Búsqueda que la víctima ha sido localizada, para que realice las acciones conducentes.
22	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Recibe información, traslada a la víctima y victima indirecta al Ministerio Público de la Fiscalía Especializada para realizar la baja del Reporte de Búsqueda, una vez de haber recibido atención médica.
23	Víctima Indirecta	Se presenta ante el agente del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada, solicita la baja del Reporte Inicial de Búsqueda, presentando a la víctima, a fin de que esta, explique los motivos de su desaparición.
24	Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas	Da de baja el Reporte de Desaparición y notifica a la Célula de Búsqueda para los trámites a los que haya lugar.
25	Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes	Toma conocimiento y genera informe a través del Parte de Novedades, mismo que entrega al Titular del Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género para su conocimiento.
26	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Toma conocimiento de lo realizado por la Cédula de Búsqueda y el estatus de la atención brindada.

X. Diagrama de Flujo




Victima Indirecta
Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género
Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes
Ministerio Público de la Fiscalía Regional
Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas
Policía Vecinal de Proximidad
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México
A
12
Recibe solicitud, acude al lugar, y recaba toda la evidencia posible, e informa al responsable de la Cédula de Búsqueda el resultado.
13
Toma conocimiento, continua con las entrevistas a testigos, y procura obtener la mayor información posible para continuar la busqueda
¿La persona que se encuentra desaparecida conducía o se encontraba en un automóvil?
Si
No
14
Continúa con la busqueda, y, de ser el caso, traslada a la victima indirecta a las instancias correspondientes y la vincula con la CEAVEM.
15
Orienta a la victima indirecta, y de ser necesario la canaliza con un equipo multidisciplinario que le apoye durante todo el proceso.
b
16
Solicita realizar patrullajes estrategicos y realizar diligencias a fin de ingresar los datos del vehiculo.
17
Recibe solicitud y realiza los patrullajes solicitados, asi como las diligencias correspondientes.
¿La victima ha sido localizada?
Si
No
18
Realiza un informe detallado sobre las acciones de busqueda implementadas y la información o resultados obtenidos y lo presenta a la Celula de Busqueda
19
Recibe informe y lo complementa con sus acciones, y lo presenta al MP de la FE o de la FR del municipio
a
20
Recibe informe, analiza las acciones implementadas, diseña nuevas acciones de busqueda y localización, y continua con su ejecución.
b
21
Notifica a la Célula de Busqueda que la victima ha sido localizada, para que realice las acciones conducentes.
B


Victima Indirecta
Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género
Célula de Búsqueda y Localización de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes Desaparecidos, Extraviados y/o Ausentes
Ministerio Público de la Fiscalía Regional
Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas
Policía Vecinal de Proximidad
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México
B
22
Recibe información, traslada a la victima y victima indirecta al MP de la FE para realizar la baja del Reporte de Búsqueda, una vez de haber recibido atención médica
23
Se presenta ante el MP de la FE, solicita la baja del Reporte Inicial de Búsqueda, presentando a la victima, a fin de que esta, explique los motivos de su desaparición
24
Da de baja el Reporte de Desaparición y notifica a la Célula de Búsqueda para los trámites a los que haya lugar
25
Toma conocimiento y genera informe a través del Parte de Novedades, mismo que entrega al TDAVFG para su conocimiento
26
Toma conocimiento de lo realizado por la Célula de Búsqueda y el estatus de la atención brindada
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Mujeres, niñas, niños y adolescentes desaparecidos, extraviados y/o ausentes	Mide el número de reportes atendidos.	$\frac{\text{Número de personas localizadas}}{\text{Número de personas desaparecidas}} \times 100$	Diario

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Avelyn Verónica Fonseca Pérez** Jefa de Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Atención a Mujeres en Situación de Violencia

I. Objetivo

Mejorar la confianza de las mujeres víctimas de violencia mediante la protección, asesoría y acompañamiento de la Policía de Género para asegurar el acceso a sus derechos, trámites y servicios disponibles para su atención.

II. Alcance

Aplica a los titulares y servidores públicos del Departamento de Centro de Mando C4 y C2, a la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, al Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, Agencias del Ministerio Público del fuero Común, Agencias del Ministerio Público Especializadas; elementos de la Policía Vecinal de Proximidad, la Policía de Género, las Redes de Apoyo, así como mujeres en situación de violencia y sus hijas e hijos.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1 párrafo primero y 21 incisos c) y d); y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Primero, artículos 2, 3, 4, 6 y 7 fracciones I, II, III, IV, V, IX, X, y XVI; Título Segundo, Capítulo IX, artículo 39 inciso B fracciones I, II, V, XI y XV; Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones III, X, XI, XII, XIII, XVII y XXII, 41 fracciones II, III, VIII y XI; Título Quinto, Capítulo I, artículo 77 fracciones I, II, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII y XIV; Título Séptimo, Capítulo I, artículos 109 y 110; y Capítulo III, artículos 117 y 118. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas. Diario Oficial de la Federación, 6 de octubre de 2020, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México. Título Cuarto, Capítulo I BIS, artículo 34 y 36; y Título Quinto, Capítulo III, artículo 54 fracciones I, II, XII y XVII. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 20 de noviembre de 2008, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Víctimas del Estado de México. Título I, Capítulo III, artículo 12 fracciones VI, XXXIX y XI; Título Segundo, Capítulo Único, artículos 14, 15 fracción IV, 16 fracción VIII, 31 fracciones I y VI y 32; Título Tercero, Capítulo V, artículos 61, 62, 63, 64 fracciones V, y VIII, Capítulo VI, artículos 72, 73 fracción III y 74 fracción III. Periódico Oficial Gaceta Municipal del Estado de México, 16 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.

- Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género del Estado de México. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 2 de abril de 2016, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, artículo 370 fracciones V, XII y XVI; Sección III, artículo 390 fracciones I, II, III, IV, VI, VII, XI, XIII, XIV y XV; y Subsección I, artículo 398 fracciones I, IV, V y VI. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23; Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; y Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, es el área administrativa responsable de auxiliar a las mujeres víctimas de la violencia; así como, garantizar sus derechos fundamentales, con el fin de evitar cualquier tipo de victimización secundaria.

El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Recibir el reporte de una mujer, niña, niño o adolescente en situación de violencia, registrar datos generales como: nombre, apellidos, domicilio y canalizar el apoyo al área competente.

El Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, deberá:

- Tomar conocimiento del reporte realizado por la víctima, e instruir su atención inmediata a la Policía de Género.
- Recibir el Parte de Novedades, dar lectura al mismo y de ser el caso solicitar se archive en el expediente que corresponda.

Las Mujeres, Niñas, Niños, y Adolescentes en situación de violencia, deberán:

- Tomar conocimiento de la información, expresar sus dudas, y de ser el caso, proporcionar la información solicitada por la Policía de Género.
- Toma conocimiento de los números de emergencia y los programas de atención con los que cuentan las Dependencias del Ayuntamiento y la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Comisaría General de Seguridad Pública, expresa sus dudas y agradece a la Policía de Género su acompañamiento.

La Policía de Género, deberá:

- Recibir instrucción, constituirse en el lugar de los hechos, y entrevistar a la víctima, sin la presencia del agresor, familiares o amistades, a fin de identificar si cuenta con la capacidad de tomar una decisión en ese momento para enfrentar las circunstancias, así como, su estado físico y emocional.
- Solicitar de inmediato los servicios de urgencia médica y atención psicológica.
- Informar a la víctima sobre el procedimiento, sus derechos y en particular sobre las medidas de protección que establece la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, resuelve sus dudas; y continuar con la entrevista.

- Tomar nota de la información proporcionada por la víctima, la analiza e identifica la situación, circunstancias, el tipo y la modalidad de violencia que esta padece; así mismo, le comunica que la información proporcionada será estrictamente confidencial, y que de acuerdo a la evaluación del nivel y las condiciones de riesgo debe realizar su denuncia.
- Proporcionar a la víctima la información necesaria sobre los números telefónicos de emergencia, denuncia anónima y línea sin violencia; así como, programas de apoyo que ofrecen las Dependencias del Municipio y la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Comisaría General de Seguridad Pública; y retirarse del lugar, respetando en todo momento la decisión tomada por la víctima.
- Realizar el traslado y acompañamiento a la víctima a la agencia del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común, según corresponda, y la orienta a fin de que ésta manifieste a la autoridad todo lo vivido en el evento de violencia sin inhibiciones y omisiones, expresando sus sentimientos, miedos, preocupaciones y necesidades; así mismo, presenta IPH y datos de prueba con su respectiva cadena de custodia.
- Tomar conocimiento, realizar las gestiones necesarias para salvaguardar la seguridad de la víctima con previa autorización judicial, y asesorar a la víctima sobre las medidas de protección otorgadas por la autoridad.
- Resolver dudas, recibir agradecimiento de la víctima, y retirarse del lugar; así mismo, elaborar y entregar el Parte de Novedades sobre la atención brindada a la víctima.

Los Servicios de Urgencia Médica y Atención Psicológica, deberán:

- Constituirse en el lugar, brindar primeros auxilios físicos y psicológicos a la víctima, y una vez que se encuentra estable, retirarse del lugar, para que ésta continúe con el proceso.

El Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común, deberá:

- Recibir a la víctima, escuchar su denuncia, generar carpeta de investigación, determinar las acciones y medidas de protección necesarias; y darlas a conocer a la víctima y a la Policía de Género, para su seguimiento.

V. Definiciones

- **Agencia Especializada:** A la agencia del Ministerio Público Especializada en Violencia Familiar, Sexual y de Género.
- **Agresor:** Persona que inflige cualquier tipo de violencia contra las mujeres.
- **Centro de Justicia**: Es la Agencia del Ministerio Público con o sin especialización alguna para atender inicialmente cualquier denuncia y/o querella que con motivo de un hecho delictivo se origine, incluidos los delitos de género atendiendo a la proximidad con el lugar de los hechos.
- **Centro de Justicia para Mujeres:** Es el Centro de Justicia especializado en la atención de delitos vinculados a la violencia de género contra las mujeres.
- **FE:** Fiscalía Especializada.
- **Fiscalía Especializada**: A la Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas.
- **IPH:** Informe Policial Homologado.
- **Medida de Protección:** Actos de protección y de urgente aplicación, en función del interés superior de la víctima u ofendido.
- **MP:** Ministerio Público.

- **Ministerio Público:** A la o el agente del Ministerio Público responsable de la investigación y la búsqueda de personas desaparecidas, adscrito a cualquier Fiscalía o Centro de Justicia, de la Fiscalía Especializada para la Investigación de Personas Desaparecidas, No Localizadas, Ausentes o Extraviadas o integrante de los Grupos de apoyo para la investigación de personas desaparecidas conformados en las Fiscalías Regionales de la Fiscalía General, de conformidad con el Acuerdo 06/2016, por el que se crean grupos de apoyo para la investigación de personas desaparecidas, no localizadas, ausentes o extraviadas en las Fiscalías Regionales de la Procuraduría General de Justicia en el Estado de México, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 4 de mayo de 2016.
- **Ofendido:** Persona que indirectamente sufre un daño o perjuicio derivado de una agresión a la víctima.
- **Policías:** Personal Policial adscrito a la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.
- **Policía de Género:** Personal Policial adscrito al Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género, capacitados y sensibilizados para la atención de Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentren en situación de violencia.
- **Prejuicio:** Opinión previa no contrastada con la realidad, con el cual se tiene predisposición a adoptar un comportamiento negativo hacia una persona.
- **Riesgo:** Cualquier circunstancia que haga previsible una situación de violencia contra las mujeres.
- **Víctima:** Persona del sexo femenino de cualquier edad a quien se le inflige algún tipo de violencia.
- **Violencia de género:** Cualquier acción u omisión en contra de las mujeres, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o cualquier otra forma análoga que lesione o sea susceptible de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres, tanto en el ámbito privado como en el público.

VI. Insumos

- Datos de contacto de la Victima proporcionados el Departamento de Centro de Mando C4 y C2 de la Subdirección de Estado Mayor o al celular institucional asignado al Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género.

- Formato de Atención.

VII. Resultados

- Mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia atendidos por la Policía de Género.

VIII. Políticas

- La Policía de Género deberá estar capacitada y sensibilizada para atender a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia.
- La Policía de Genero deberá brindar primeros auxilios psicológicos en los momentos de crisis de las mujeres, niñas, niños y adolescentes que se encuentren en situación de violencia con enfoque de género.
- La Policía de Género deberá actuar conforme a lo dispuesto en el Protocolo de Actuación Policial con Perspectiva de Género para Casos de Violencia Contra las Mujeres del Estado de México.
- La Policía de Género deberá permitir que las mujeres tomen su tiempo y decisiones, sin presión.
- La actuación de la Policía de Género privilegiará en todo momento la protección a las víctimas, evitando cualquier acto discriminatorio.
- El tipo de atención que brinde la Policía de Género deberá considerar la situación de violencia que esté presente y las necesidades prioritarias de la víctima.

- La Policía de Género deberá conocer la problemática y características del entorno social de la víctima para determinar el tipo y/o modalidad de violencia que padece, a fin de que pueda ser canalizada de manera inmediata a las áreas de atención especializada y multidisciplinaria, y, neutralizar los factores de riesgo latentes.
- La Policía de Género durante la atención deberá manifestar una actitud de alerta en busca de indicadores de riesgo a fin de advertir las circunstancias en las que tienen que intervenir.
- La Policía de Género deberá realizar una entrevista con las mujeres, sin la presencia de familiares, amistades o personal que afecte la aportación de información relacionada con las circunstancias, riesgos, efectos, así como para salvaguardar su intimidad y asegurar la confidencialidad de la información brindada.
- Durarte el primer contacto la Policía de Género deberá requerir la mayor información posible respecto a: las circunstancias del evento, conocer si hay lesionados, el número de víctimas, si alguien se encuentra armado y qué tipo de arma, si el arma se ha utilizado, si el supuesto agresor se encuentra en el lugar de los hechos, si el supuesto agresor se encuentra borracho o intoxicado y por qué tipo de droga, si se recibieron amenazas y de qué tipo.
- A fin de prever las acciones necesarias para la seguridad de la víctima y de la Policía de Género, el responsable de la atención deberá efectuar los siguientes pasos:
  1) Presentarse de inmediato al lugar en que ha sido solicitado el auxilio.
  2) Evaluar en el menor tiempo posible la situación y los riesgos.
  3) Prestar atención al estado físico de los implicados y del entorno para identificar algún arma, objeto de peligro o vestigio de actos violentos.
  4) Valorar la situación y las condiciones de riesgo, en función del comportamiento del agresor, estado de toxicidad, amenazas, lesiones infringidas, agresiones hacia la víctima en presencia del personal policial, reacción violenta hacia el personal policial, estado emocional de la víctima y menores en riesgo, entre otros.
- Para salvaguardar los derechos de la víctima u ofendido e incidir en la prevención especial y general de los delitos, la Policía de Género deberá atender cada una de las siguientes etapas de actuación policial en casos relacionados de violencia contra las mujeres: detección, identificación, intervención, atención y protección. Durante todas las etapas del procedimiento los Policías de Género deberán dirigir sus acciones a garantizar los derechos fundamentales de la víctima u ofendido, evitando que cualquier prejuicio influya en su actuación y desempeño.
- Los Policías de Género deberán estar conscientes que la violencia pueda darse en cualquier lugar, sea público o privado, y ésta puede provenir de personas conocidas o desconocidas, por tal motivo deberán tomar en consideración las circunstancias particulares de cada caso, a fin de evitar cualquier tipo de victimización secundaria.
- La Policía de Género deberá abstenerse en todo momento de aconsejar o sugerir la conciliación o reconciliación entre la víctima y el agresor.
- La Policía de Género deberá auxiliar a la víctima, privilegiando en todo momento sus derechos, sin desatender los derechos del agresor, cuando ésta se encuentre en estado de riesgo, a fin de priorizar su integridad física, psicológica y emocional.

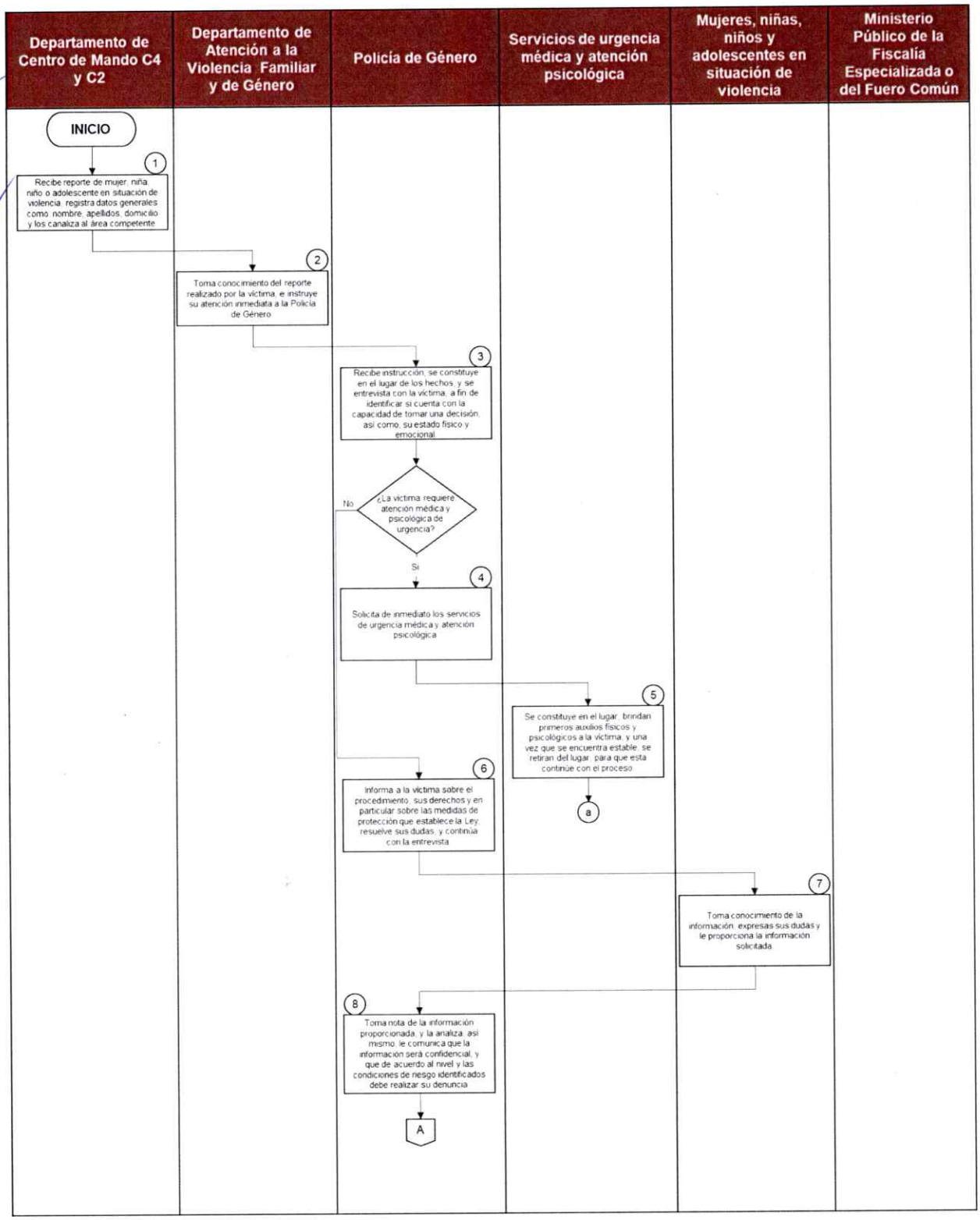
IX. Descripción de Actividades

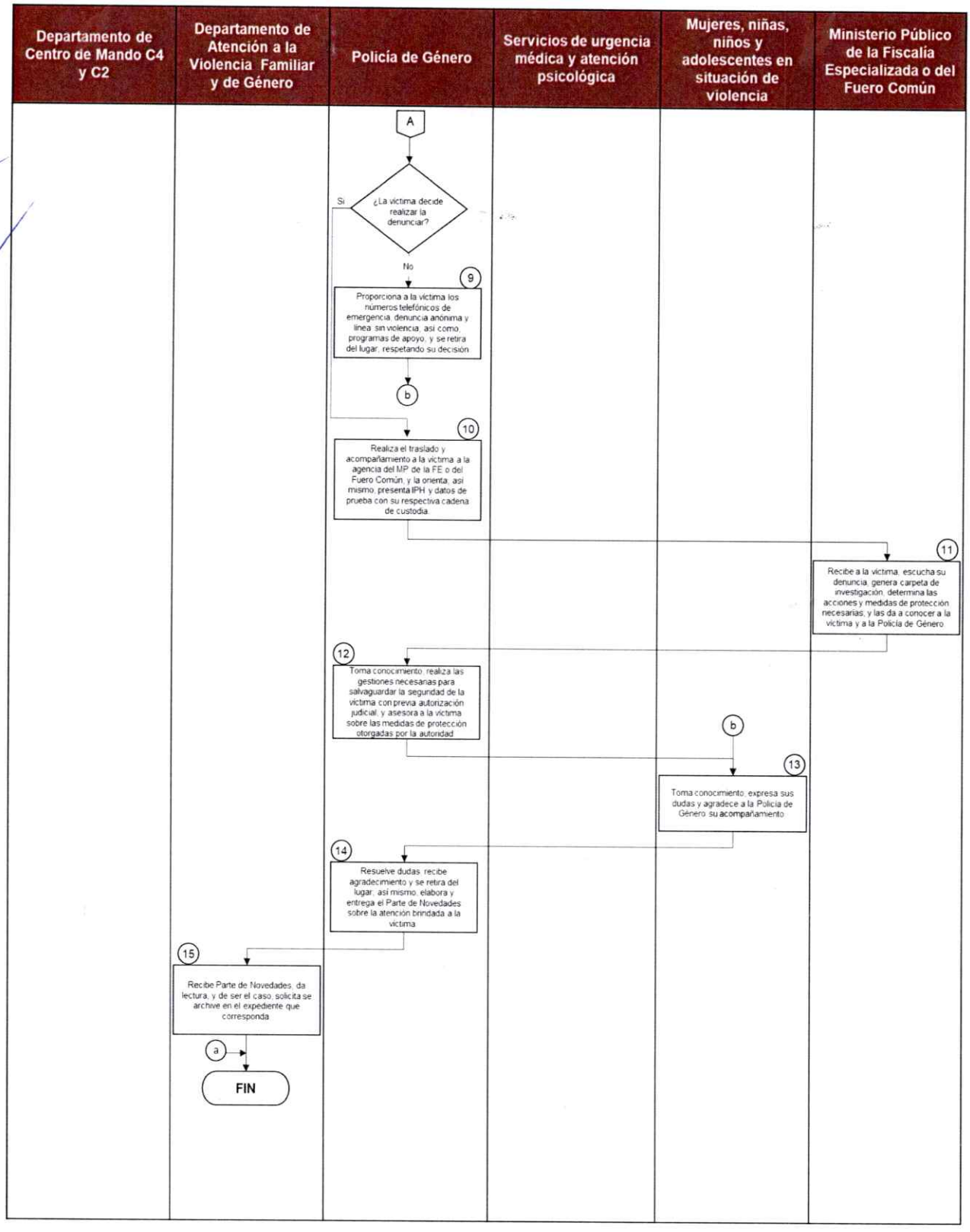
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Recibe reporte de mujer, niña, niño o adolescente en situación de violencia, registra datos generales como: nombre, apellidos, domicilio y los canaliza al área competente.
2	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Toma conocimiento del reporte realizado por la víctima, e instruye su atención inmediata a la Policía de Género.
3	Policía de Género	Recibe instrucción, se constituye en el lugar de los hechos, y se entrevista con la víctima, sin la presencia del agresor, familiares o amistades, a fin de identificar si cuenta con la capacidad de tomar una decisión en ese momento para enfrentar las circunstancias, así como, su estado físico y emocional. ¿La víctima requiere atención médica y psicológica de urgencia? **Si:** Solicita de inmediato los servicios de urgencia médica y atención psicológica **No:** Informa a la víctima sobre sus derechos y en particular sobre las medidas de protección que establece la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México; y continua con la entrevista.
4	Policía de Género	Solicita de inmediato los servicios de urgencia médica y atención psicológica.
5	Servicios de urgencia médica y atención psicológica	Se constituye en el lugar, brindan primeros auxilios físicos y psicológicos a la víctima, y una vez que se encuentra estable, se retiran del lugar, para que esta continúe con el proceso. (Actividad 6)
6	Policía de Género	Informa a la víctima sobre el procedimiento, sus derechos y en particular sobre las medidas de protección que establece la Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, resuelve sus dudas; y continúa con la entrevista.
7	Mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia	Toma conocimiento de la información, expresas sus dudas y le proporciona la información solicitada.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
8	Policía de Género	Toma nota de la información proporcionada por la víctima, la analiza e identifica la situación, circunstancias, el tipo y la modalidad de violencia que esta padece; así mismo, le comunica que la información proporcionada será estrictamente confidencial, y que de acuerdo a la evaluación del nivel y las condiciones de riesgo debe realizar su denuncia. ¿La víctima decide realizar la denunciar? **No:** Proporciona a la víctima la información necesaria sobre los números telefónicos de emergencia, denuncia anónima y línea sin violencia; así como, programas de apoyo que ofrecen las Dependencias del Municipio y la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Comisaría General de Seguridad Pública; y se retira del lugar, respetando en todo momento la decisión tomada por la víctima. **Si:** Realiza el traslado y acompañamiento a la víctima a la agencia del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común, según corresponda, y la orienta a fin de que ésta manifieste a la autoridad todo lo vivido en el evento de violencia sin inhibiciones y omisiones, expresando sus sentimientos, miedos, preocupaciones y necesidades; así mismo, presenta IPH y datos de prueba con su respectiva cadena de custodia.
9	Policía de Género	Proporciona a la víctima la información necesaria sobre los números telefónicos de emergencia, denuncia anónima y línea sin violencia; así como, programas de apoyo que ofrecen las Dependencias del Municipio y la Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana de la Comisaría General de Seguridad Pública; y se retira del lugar, respetando en todo momento la decisión tomada por la víctima. (Actividad 13)
10	Policía de Género	Realiza el traslado y acompañamiento a la víctima a la agencia del Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común, según corresponda, y la orienta a fin de que ésta manifieste a la autoridad todo lo vivido en el evento de violencia sin inhibiciones y omisiones, expresando sus sentimientos, miedos, preocupaciones y necesidades; así mismo, presenta IPH y datos de prueba con su respectiva cadena de custodia.
11	Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común	Recibe a la víctima, escucha su denuncia, genera carpeta de investigación, determina las acciones y medidas de protección necesarias; y las da a conocer a la víctima y a la Policía de Género.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
12	Policía de Género	Toma conocimiento, realiza las gestiones necesarias para salvaguardar la seguridad de la víctima con previa autorización judicial, y asesora a la víctima sobre las medidas de protección otorgadas por la autoridad.
13	Mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia	Toma conocimiento, expresa sus dudas y agradece a la Policía de Género su acompañamiento.
14	Policía de Género	Resuelve dudas, recibe agradecimiento y se retira del lugar; así mismo, elabora y entrega el Parte de Novedades sobre la atención brindada a la víctima.
15	Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	Recibe Parte de Novedades, da lectura, y de ser el caso, solicita se archive en el expediente que corresponda.

X. Diagrama de Flujo




Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género
Policía de Género
Servicios de urgencia médica y atención psicológica
Mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia
Ministerio Público de la Fiscalía Especializada o del Fuero Común
A
¿La víctima decide realizar la denunciar?
Si
No
9
Proporciona a la víctima los números telefónicos de emergencia, denuncia anónima y línea sin violencia, así como programas de apoyo, y se retira del lugar, respetando su decisión
b
10
Realiza el traslado y acompañamiento a la víctima a la agencia del MP de la FE o del Fuero Común, y la orienta; así mismo, presenta IPH y datos de prueba con su respectiva cadena de custodia
11
Recibe a la víctima, escucha su denuncia, genera carpeta de investigación, determina las acciones y medidas de protección necesarias, y las da a conocer a la víctima y a la Policía de Género
12
Toma conocimiento, realiza las gestiones necesarias para salvaguardar la seguridad de la víctima con previa autorización judicial, y asesora a la víctima sobre las medidas de protección otorgadas por la autoridad
b
13
Toma conocimiento, expresa sus dudas y agradece a la Policía de Género su acompañamiento
14
Resuelve dudas, recibe agradecimiento y se retira del lugar; así mismo, elabora y entrega el Parte de Novedades sobre la atención brindada a la víctima
15
Recibe Parte de Novedades, da lectura, y de ser el caso, solicita se archive en el expediente que corresponda
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia	Mide el número de reportes atendidos	$\left[\frac{\text{Número reportes atendidos}}{\text{Número de reportes solicitados}}\right]$ X 100	Diario

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**Lic. Avelyn Verónica Fonseca Pérez** Jefa de Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género	**Lic. Rubén González Molina** Subdirector de Prevención del Delito y Participación Ciudadana

Atención a Peticiones Ciudadanas

I. Objetivo

Mejorar la atención brindada a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, a través de las actuaciones y diligencias del servicio público de tránsito y vialidad en las zonas de responsabilidad de cada sector, con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas, sus bienes, el medio ambiente y el orden público.

II. Alcance

Aplica al Departamento de Documentación y Archivo, a la Subdirección de Tránsito y Vialidad, a los titulares y servidores públicos de los Departamentos Técnico Operativo de Tránsito Zona Poniente y Oriente, Percances Vehiculares y Cultura Vial, y Auxilio Vial, personal operativo y ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículos 1 párrafo primero y 21 incisos c) y d); y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Segundo, artículo 8. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capítulo Octavo, artículo 144. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de octubre de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 3, 4 y 6; Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 14 fracción V; Capítulo Sexto, artículos 19 fracciones III y IV y 22 fracción III; y Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 100 apartado B, fracción I incisos a y b. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas adicionales.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo III, artículos 3, 8, 9, 10 y 13 fracciones I, III, IV Y V, y 14 fracción VII, Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 18 de julio de 2019, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, Sección V, Subsección I, artículo 415 fracción II. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Capítulo Primero, artículo 16 fracciones VIII y XII. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente, es el área administrativa responsable de atender las peticiones que suscriban los ciudadanos que habitan en territorio municipal, relacionadas con el servicio público de tránsito y vialidad.

El Departamento de Documentación y Archivo, deberá:

- Revisar, recibir y turna escrito de petición ciudadana a la STV para su atención y seguimiento.

La Subdirección de Tránsito y Vialidad, deberá:

- Recibir, analizar, instruir y turnar como corresponda a los Jefes de Departamento el Oficio de solicitud ciudadana, para que en el ámbito de su competencia atiendan.
- Recibir y revisar el informe de los Jefes de Departamentos respecto a la atención de las solicitudes ciudadanas.
- Elaborar, firmar, notificar y archivar el Oficio de respuesta al Comisario General de Seguridad Pública y/o a la dependencia que haya turnado la solicitud ciudadana, respecto a la atención brindada.

El Jefe de Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente, deberá:

- Recibir, analizar, registrar y turnar el memorándum con oficio de solicitud, al Jefe de Turno que dará atención a la petición.
- Recibir, revisar la respuesta de los Jefes de Turno, así como la información que entrega de la atención.
- Firmar y entregar al Subdirector de Tránsito y Vialidad, la tarjeta Informativa relativa al reporte de los Jefes de Turno de Tránsito y Vialidad, de la atención brindada a las solicitudes ciudadanas.

Los Jefes de Turno de los Sectores de Tránsito y Vialidad, deberán:

- Recibir y analizar memorándum con oficio de solicitud.
- Atender acudiendo a la ubicación señalada en los documentos de solicitud.
- Integrar adecuadamente la información en el reporte dirigido al Jefe de Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y Oriente, relativo al cumplimiento y/o atención prestada.

El o la Ciudadano(a), deberá:

- Ingresar vía oficio las solicitudes de vialidad o servicios de tránsito y dar seguimiento a su petición.

V. Definiciones

- **Área correspondiente:** Departamentos que integran la Subdirección de Tránsito y Vialidad.
- **JDTOPyO**: Jefe de Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente.
- **JT:** Jefe de Turno de los Sectores que integran a la Subdirección de Tránsito y Vialidad.
- **Memorandum:** Documento oficial expedido por el Subdirector de Tránsito y Vialidad, en el que se ordena la atención directa de la solicitud ciudadana, especificando los tiempos de atención y respuesta.
- **Oficio de Contestación y/o Respuesta:** Documento que se genera después de haber atendido la solicitud ciudadana.
- **PO:** Personal Operativo.
- **Reporte:** Documento que genera el Área correspondiente y que contempla la respuesta a lo que se le instruyó.
- **Sectores:** Áreas territoriales estratégicas determinadas por la Subdirección de Tránsito y Vialidad, para mayor referencia y ubicación.
- **Solicitud ciudadana:** Petición, queja, sugerencia y/o comentario que se recibe de una persona física y/o de alguna empresa.
- **STV:** Subdirección de Tránsito y Vialidad.

VI. Insumos

- Escrito u oficio de solicitud emitido por algún ciudadano y/o empresa.

VII. Resultados

- Oficio de atención y/o respuesta a la solicitud ciudadana, conforme a las funciones y facultades de la Subdirección de Tránsito y Vialidad.

VIII. Políticas

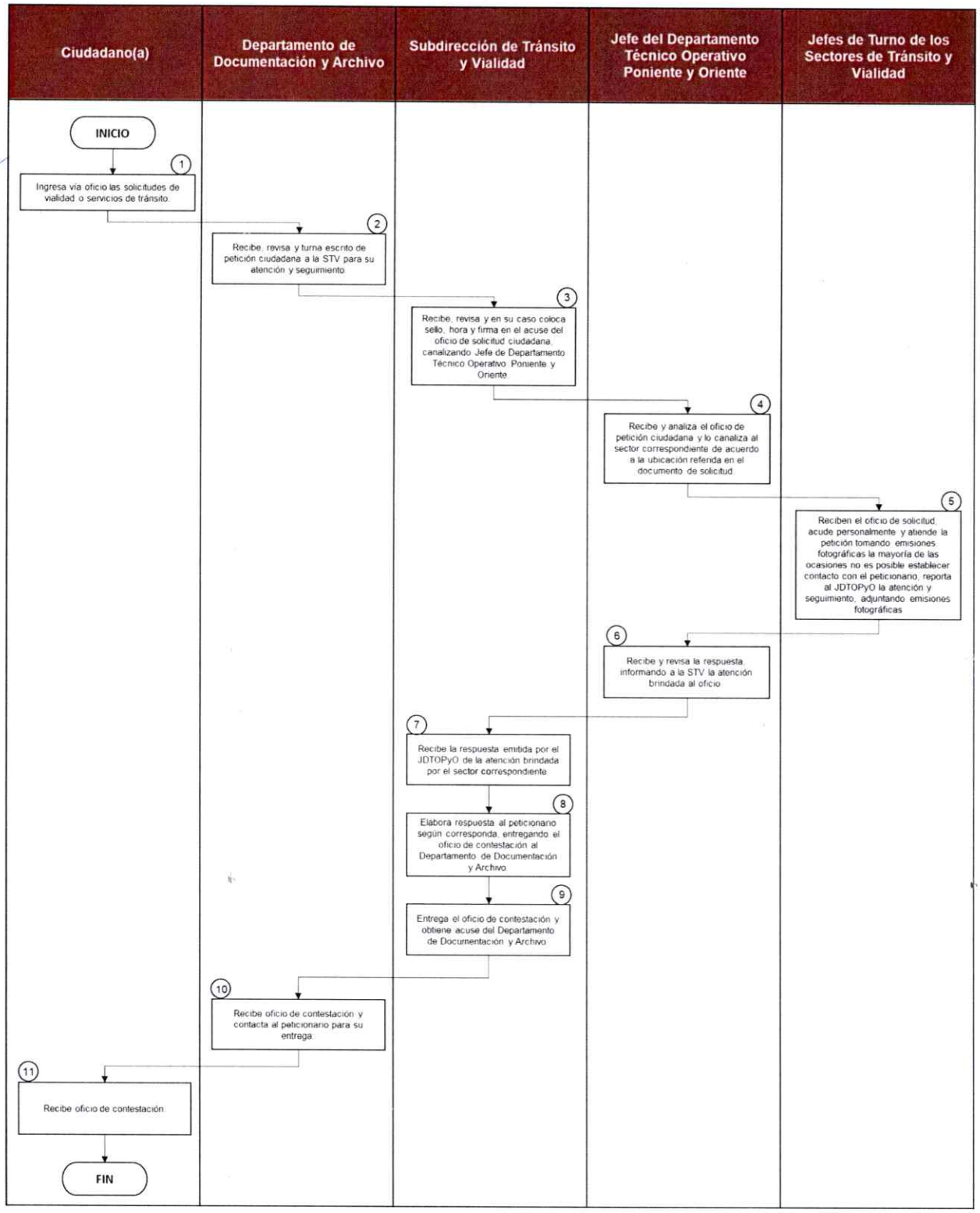
- Los integrantes de la Subdirección de Tránsito y Vialidad deberán respetar el ejercicio del derecho de petición de la ciudadanía, siempre que éste se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa.
- Los integrantes de la Subdirección de Tránsito y Vialidad deberán dar contestación de fondo a los escritos de petición que realicen los ciudadanos de manera pacífica y respetuosa, y en breve término, respecto a los diferentes servicios que presta y que le sean turnados para su atención, emitiendo el oficio al remitente (Departamento de Documentación y Archivo de la Comisaría General de Seguridad Pública o al Peticionario directamente).
- La respuesta deberá ser con la formulación adecuada.
- Si a la petición hecha por escrito, le falta algún requisito legal, la Subdirección de Tránsito y Vialidad, no puede por esa causa, rehusarse a recibirla, ni negarse a acordarla, a efecto de no violar el derecho de petición, se debe recibir y acordar, desde luego, ese escrito, aunque sea negado lo que se pida.
- La ciudadanía deberá proporcionar una dirección acertada para recibir la respuesta a su petición a fin de que la Subdirección de Tránsito y Vialidad esté en condiciones de remitir la contestación de manera oportuna y de fondo.
- Es un derecho de la ciudadanía ejercer el derecho de petición.
- La recepción de solicitudes o peticiones de la ciudadanía será competencia de la Subdirección de Tránsito y Vialidad, misma que deberá turnarla y gestionarla de manera inmediata al área correspondiente para su atención y en algunos casos, solución.
- Verificar que el seguimiento y la atención sean de manera cordial, transparente y con apego a lo establecido en los ordenamientos de tránsito y demás disposiciones de observancia general.
- Realizar todas aquellas funciones y acciones específicas relativas a la prestación y operación de los servicios operativos de tránsito y vialidad.
- Se privilegiará el diálogo, evitando la confrontación.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano(a)	Ingresa vía oficio las solicitudes de vialidad o servicios de tránsito.
2	Departamento de Documentación y Archivo	Recibe, revisa y turna escrito de petición ciudadana a la STV para su atención y seguimiento.
3	Subdirección de Tránsito y Vialidad	Recibe, revisa y en su caso coloca sello, hora y firma en el acuse del oficio de solicitud ciudadana, canalizando Jefe de Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		Oriente.
4	Jefe de Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y Zona Oriente	Recibe y analiza el oficio de petición ciudadana y lo canaliza al sector correspondiente de acuerdo a la ubicación referida en el documento de solicitud.
5	Jefes de Turno de los Sectores de Tránsito y Vialidad	Reciben el oficio de solicitud, acude personalmente y atiende la petición tomando emisiones fotográficas la mayoría de las ocasiones no es posible establecer contacto con el peticionario, reporta al JDTOZPyO la atención y seguimiento, adjuntando emisiones fotográficas.
6	Jefe de Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y Zona Oriente	Recibe y revisa la respuesta, informando a la STV la atención brindada al oficio.
7	Subdirección de Tránsito y Vialidad	Recibe la respuesta emitida por el JDTOZPyO de la atención brindada por el sector correspondiente.
8	Subdirección de Tránsito y Vialidad	Elabora respuesta al peticionario según corresponda, entregando el oficio de contestación al Departamento de Documentación y Archivo.
9	Subdirección de Tránsito y Vialidad	Entrega el oficio de contestación y obtiene acuse del Departamento de Documentación y Archivo.
10	Departamento de Documentación y Archivo	Recibe oficio de contestación y contacta al peticionario para su entrega.
11	Ciudadano(a)	Recibe oficio de contestación.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Dar atención a las peticiones de los habitantes del municipio, en el menor tiempo posible.	Mide el cumplimiento de atención a peticiones.	$\left(\frac{\text{Número de solicitudes atendidas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}}\right) \times 100$	Trimestral

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Carlos Alberto Aguilar Fuentes** Jefe de Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente	**Lic. Jesús Josafat Hernández Zarate** Subdirector de Tránsito y Vialidad

Aplicación de Infracciones y Sanciones por Violación al Reglamento de Tránsito del Estado de México

I. Objetivo

Fortalecer el respeto al Reglamento de Tránsito del Estado de México, mediante la aplicación de sanciones a conductores que lo infrinjan, con objeto de garantizar al máximo la seguridad de las personas, sus bienes, el medio ambiente y el orden público.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Tránsito y Vialidad, titulares y servidores públicos del Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y Oriente; así como, al Sector encargado de emitir infracciones electrónicas y a los conductores que transitan en las vías públicas del territorio municipal.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Título Tercero, Capítulo I, artículo 40 fracciones I, II, IV y VII. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Código Administrativo del Estado de México. Libro Octavo, Título Primero, Capítulo Segundo artículo 8.3; Título Segundo, Capítulo Segundo, artículo 8.15; y Título Cuarto, artículo 8.19. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 06 de enero de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo Tercero, artículos 13 fracciones I, III, IV, V y VI, y 14 fracción I; Título Sexto, Capítulo I, artículos 116, 117, 118, 118 bis, 119, 120 y 122. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 11 de septiembre de 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Capítulo Octavo, artículos 142 y 144. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 30 de octubre de 2012 y sus reformas adicionales.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 100, apartado B, fracción I, incisos a), b), c) y d). Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XV, Sección V, Subsección I, artículo 415, fracciones I, IV, V, VII. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23, Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente, es el área administrativa responsable de expedir el documento impreso por la terminal electrónica en el que conste la infracción y la sanción a los ciudadanos, por violación a los ordenamientos de tránsito y demás disposiciones de observancia general.

El Subdirector de Tránsito y Vialidad, deberá:

- Vigilar que los cuerpos de tránsito cumplan con los ordenamientos legales aplicables, en la ejecución de correctivos para el mantenimiento de orden público y control del tránsito vehicular.

El Jefe de Departamento Técnico Operativo Zona Poniente y Oriente, deberá:

- Difundir entre los servidores públicos adscritos a la Subdirección de Tránsito y Vialidad los lineamientos y criterios establecidos en materia de responsabilidades, con la finalidad de normar y regular su actuar.
- Vigilar que las infracciones se apliquen conforme a derecho corresponda, a los Ciudadanos que violenten lo establecido en el Reglamento de Tránsito del Estado de México, como medida correctiva al incumplimiento del mismo.
- Controlar y supervisar al personal operativo bajo su mando y coordinar los servicios que se generen en el área operativa.
- Mantenerse informado de las infracciones emitidas por las Oficiales de tránsito.

La Jefa de Turno del Sector de Infracciones Electrónicas, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir las órdenes que reciba de sus superiores jerárquicos en relación con la aplicación de todas y cada una de las disposiciones del Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Verificar la expedición del documento impreso por la terminal electrónica Hand held en el que conste la infracción y la sanción, por violación a los ordenamientos de tránsito, el cual deberá ser entregado al infractor con respeto y de buen modo.
- Entrega al Departamento de Infracciones de la Coordinación de Movilidad adscrita a la Dirección de Sustentabilidad Ambiental y Movilidad, la infracción y documento retenido, si existiera.
- Mantenerse informada de las infracciones emitidas por las Oficiales de tránsito.

La Oficial de Tránsito del Sector de Infracciones Electrónicas, deberá:

- Recibir las órdenes de sus superiores jerárquicos en relación con la aplicación de todas y cada una de las disposiciones del Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Ordenar detener la marcha de un vehículo cuando cometa alguna falta al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Capturar la Infracción electrónica con los datos a la vista del vehículo, subiendo automáticamente al Sistema de la Terminal Electrónica, quedando registrada la infracción y el fundamento, obteniendo de inmediato el ticket de sanción, procediendo a colocarlo debajo de los limpiadores del vehículo.
- Capturar la Infracción electrónica con los datos a la vista del vehículo, subiendo automáticamente al Sistema de la Terminal Electrónica, quedando registrada la infracción y el fundamento, arrojando de inmediato el ticket de sanción, procediendo a colocarla debajo de los limpiaparabrisas, retirando la placa de circulación delantera o trasera, si las placas de circulación fueron expedidas en otra entidad federativa.
- Identificarse con su nombre y cargo, si el conductor se encontrara presente, informándole la falta cometida, así como el o los Artículos del Reglamento de Tránsito infringidos.

I. Indicar al conductor, en forma ostensible, que debe detener la marcha del vehículo y estacionarlo en algún lugar en donde no obstaculice el tránsito;
II. Identificarse con nombre y número de placa;
III. Señalar al conductor la infracción que ha cometido, mostrando el artículo infringido en el presente reglamento, así como la sanción a que se hace acreedor;
IV. Indicar al conductor que muestre su licencia y/o permiso para conducir vehículos, tarjeta de identificación personal para operadores de transporte público, tarjeta de circulación, y en su caso permiso de ruta de transporte de carga riesgosa;
V. Una vez efectuada la revisión de los documentos y de la situación en la que se encuentra el vehículo, si éstos están en orden, el agente procederá a la formulación del documento impreso por la terminal electrónica en el que consten la infracción y la sanción que el oficial de tránsito expida.
VI. Desde la identificación del oficial de tránsito hasta la expedición de la infracción, se deberá proceder sin interrupción.

- Los oficiales de tránsito se abstendrán de retener la tarjeta de circulación del vehículo con el que se cometa una infracción, la licencia del conductor y la placa de matriculación del vehículo, salvo los siguientes casos:

a. De los vehículos matriculados fuera del Estado de México, cuando no sea posible realizar el pago inmediato.
b. Por infracciones cometidas en contravención con las disposiciones en materia de equilibrio ecológico, protección al ambiente y para la prevención y control de la contaminación, exigida en la verificación obligatoria, en términos de la legislación aplicable.
c. Los vehículos que transporten carga perecedera.
d. Cuando lo establezcan las disposiciones Reglamentarias, por lo que respecta al servicio de transporte público.

- El oficial de tránsito sólo procederá a la retención de cualquier vehículo, remitiéndolo de inmediato al depósito más cercano, en los siguientes casos:

I. Cuando al vehículo le falten ambas placas, o el documento que justifique la omisión;
II. Cuando las placas del vehículo no coincidan en números y letras con la calcomanía o la tarjeta de circulación;
III. Por invadir o estacionarse en los carriles, derecho de circulación y de contraflujo o confinado, para los vehículos de transporte público, masivo o de alta capacidad.
IV. Por conducir en estado de ebriedad o por el influjo de drogas enervantes o psicotrópicos;
V. Por participar en un accidente de tránsito en el que se produzcan hechos que pudiesen configurar delito;
VI. Por prestar el servicio público sin la debida autorización;
VII. Por incumplimiento o violación reiterada de las condiciones fijadas para la prestación del servicio público de transporte, en apoyo a las autoridades el ramo; y
VIII. En los casos específicos que determinen otras disposiciones legales.
IX. Por no cumplir con la verificación vehicular obligatoria, ser ostensiblemente contaminante o por circular cuando por restricción de carácter ambiental no le corresponda.

- Una vez remitido el vehículo al depósito correspondiente, los agentes deberán informar de inmediato a las autoridades, procediendo a sellar el vehículo para garantizar su conservación y la guarda de los objetos que en éste se encuentren.

- Solicitar al conductor sus documentos para realizar la infracción (licencia de conducir y tarjeta de circulación).
- Entregar a la JT las boletas de las infracciones emitidas.

El Centro de Mando C-4 y C-2, deberá:

- Tomar conocimiento de todas las infracciones emitidas en el territorio municipal.
- Registrar en bitácora la información general de las infracciones emitidas en el territorio municipal.

El conductor, deberá:

- Obedecer las disposiciones del Reglamento de Tránsito, las indicaciones y señales para el control de tránsito y demás normas jurídicas.
- Tomar las precauciones necesarias que se deriven de las señales restrictivas.
- Obedecer las indicaciones de los semáforos para vehículos.
- Abstenerse de realizar acto alguno que pueda constituir un obstáculo para el tránsito de peatones y vehículos, poner en peligro a las personas o causar un daño a las propiedades públicas o privadas.

V. Definiciones

- **Boleta de Infracción:** Documento a través del cual se sanciona.
- **Conductor:** Persona que opera un vehículo automotor cualquiera que sea su tipo.
- **Centro de Mando C-4 y C-2**: Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
- **CM:** Departamento de Centro de Mando C4 y C2.
- **Hand held:** Terminal Electrónica que emite documento impreso donde consta la infracción y la sanción, por violación a los ordenamientos de tránsito.
- **JT:** Jefa de Turno del Sector de Infracciones Electrónicas.
- **OT:** Oficial de tránsito del sexo femenino, facultado para la aplicación de Infracciones.
- **RF**: Radio frecuencia.
- **RTEM:** Reglamento de Tránsito del Estado de México.

VI. Insumos

- Meta plasmada en el Presupuesto Basado en Resultados Municipal 2021 (PbRM-02)
- Datos personales del infractor a fin de requisitar la Boleta de Infracción.

VII. Resultados

- Boleta de infracción generada y entregada a los conductores que infringieron el Reglamento de Tránsito del Estado de México.

VIII. Políticas

- Las oficiales de tránsito (Personal Femenino) deberán conducirse con respeto, honestidad y cordialidad.
- Las sanciones deberán ser fundamentadas de acuerdo al Reglamento del Estado de México.
- Al momento de generar la boleta de infracción y aplicar la sanción que corresponda a los conductores, los oficiales de tránsito deberán proceder en la forma siguiente:

- En los casos en que proceda la remisión del vehículo afecto a la prestación del servicio público de transporte, en cualquiera de sus modalidades, se debe presentar la documentación con la que se acredite estar autorizado para dar ese servicio.
- Los Oficiales de Tránsito que hubieren ordenado llevar a cabo la remisión al depósito deberán informar, de inmediato, a través de los medios electrónicos de que dispongan, al centro de control correspondiente los datos del depósito al cual se remitió, el tipo de vehículo y la matricula, así como el lugar del que fue retirado.
- Para la devolución del vehículo en los depósitos el conductor deberá comprobar su propiedad o legal posesión, el pago previo de las multas adeudadas y derechos que procedan, la exhibición de la licencia de conducir vigente, una copia de la misma y portar las llaves del vehículo. En caso de que el vehículo retenido porte colores de empresa o ruta de servicio público autorizado, deberá ser despintado por el interesado previo a la liberación.
- En el caso de vehículos estacionados en lugar prohibido o en doble fila, los oficiales de tránsito deberán atender a las disposiciones siguientes:

  I. Retirará el vehículo estacionándolo de manera inmediata en el lugar más próximo en que no exista restricción y le retirará la placa delantera, cuando no esté presente el conductor, o bien éste no quiera o no pueda mover el vehículo; y

  II. En caso de que esté presente el conductor y remueva su vehículo del lugar prohibido, solo se levantará la infracción que proceda.

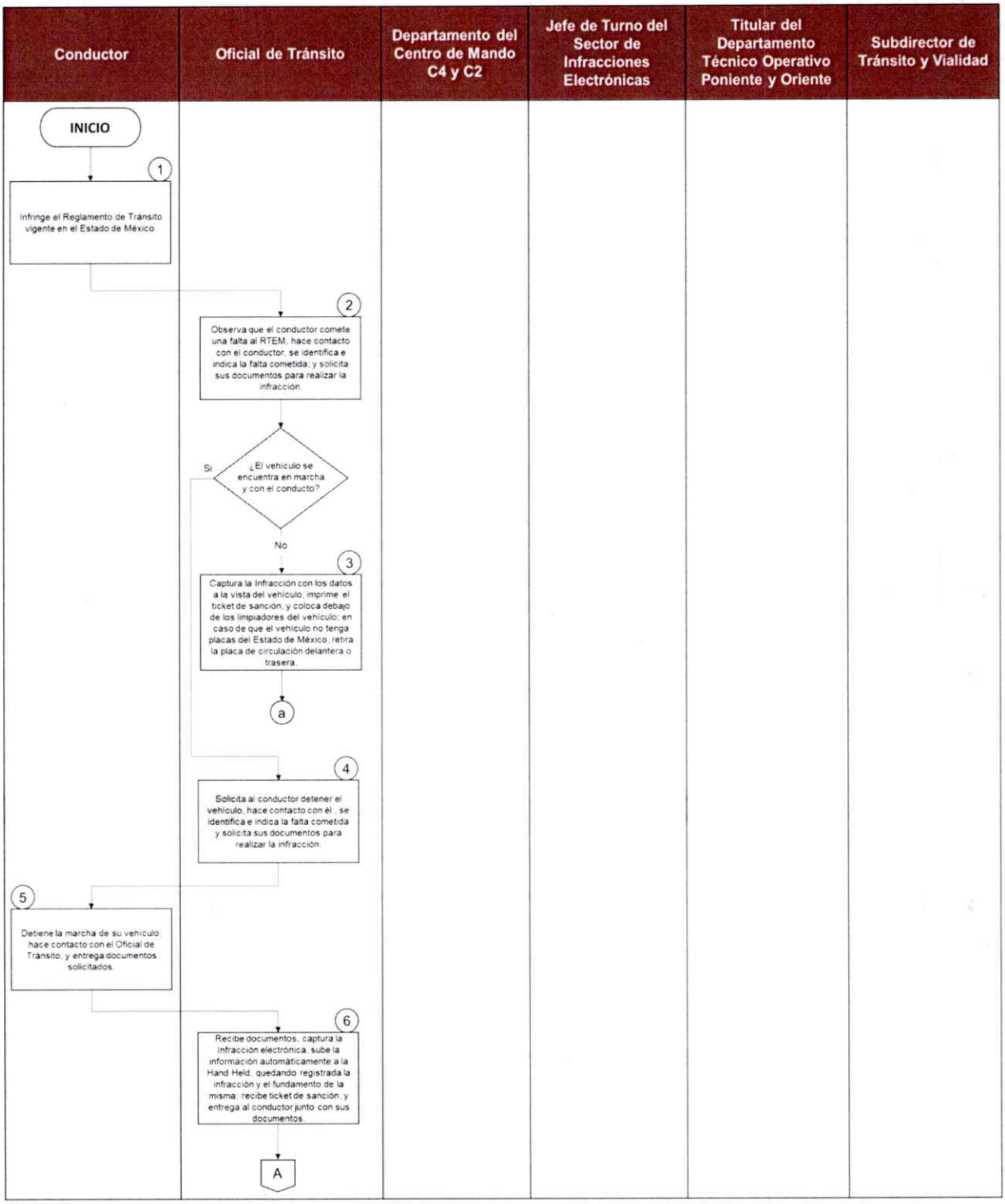
- Las oficiales de tránsito habilitadas para emitir infracciones electrónicas serán responsables del uso correcto del equipo electrónico asignado (Hand Held).

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
1	Conductor	Infringe el Reglamento de Tránsito vigente en el Estado de México.
2	Oficial de Tránsito	Observa que el conductor comete una falta al Reglamento de Tránsito del Estado de México, hace contacto con el conductor, se identifica e indica la falta cometida; y solicita sus documentos para realizar la infracción (Licencia de Conducir y Tarjeta de Circulación). ¿El vehículo se encuentra en marcha y con el conducto? **No:** Captura la Infracción electrónica con los datos a la vista del vehículo; la sube automáticamente al Sistema, a través del equipo Hand Held, quedando registrada y fundamentada la falta; imprime de inmediato el ticket de sanción; y lo coloca debajo de los limpiadores del vehículo; en caso de que el vehículo no tenga placas del Estado de México, retira la placa de circulación delantera o trasera. **Si:** Solicita al conductor detener el vehículo, hace contacto con el conductor, se identifica e indica la falta cometida, con fundamento en el Reglamento de Tránsito del Estado de México, solicitando sus documentos para realizar la infracción (Licencia de Conducir y Tarjeta de Circulación).
3	Oficial de Tránsito	Captura la Infracción electrónica con los datos a la vista del vehículo; la sube automáticamente al Sistema, a través del equipo Hand Held, quedando registrada y fundamentada la falta; imprime de inmediato el ticket de sanción; y lo coloca debajo de los limpiadores del vehículo; en caso de que el vehículo no tenga placas del Estado de México, retira la placa de circulación delantera o trasera. (Actividad 9)
4	Oficial de Tránsito	Solicita al conductor detener el vehículo, hace contacto con el conductor, se identifica e indica la falta cometida, con fundamento en el Reglamento de Tránsito del Estado de México, solicitando sus documentos para realizar la infracción (Licencia de Conducir y Tarjeta de Circulación).
5	Conductor	Detiene la marcha de su vehículo, hace contacto con el Oficial de Tránsito, y entrega documentos solicitados.

No.	Puesto/ Unidad Administrativa	Actividad
6	Oficial de Tránsito	Recibe documentos, captura la Infracción electrónica con los datos proporcionados por el conductor, sube la información automáticamente a la Hand Held, quedando registrada la infracción y el fundamento de la misma; recibe ticket de sanción, y entrega al conductor junto con sus documentos.
7	Conductor	Recibe sus documentos, boleta de infracción, agradece al oficial y se retira del lugar para realizar el pago correspondiente.
8	Oficial de Tránsito	Recibe agradecimiento, e informa de inmediato vía radiofrecuencia al Departamento del Centro de Mando C4 y C2, sobre la infracción emitida con los datos generales del vehículo y conductor.
9	Departamento del Centro de Mando C4 y C2	Toma conocimiento de la infracción emitida por la Oficial de Tránsito, con los datos generales del vehículo y conductor, la registra en bitácora y agradece al Oficial de Tránsito la Información proporcionada.
10	Oficial de Tránsito	Recibe agradecimiento, y comunica de manera particular al Jefe de Turno.
11	Jefe de Turno del Sector de Infracciones Electrónicas	Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor, e informa al Titular del Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente.
12	Titular del Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente	Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor, e informa al Subdirector de Tránsito y Vialidad.
13	Subdirector de Tránsito y Vialidad	Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

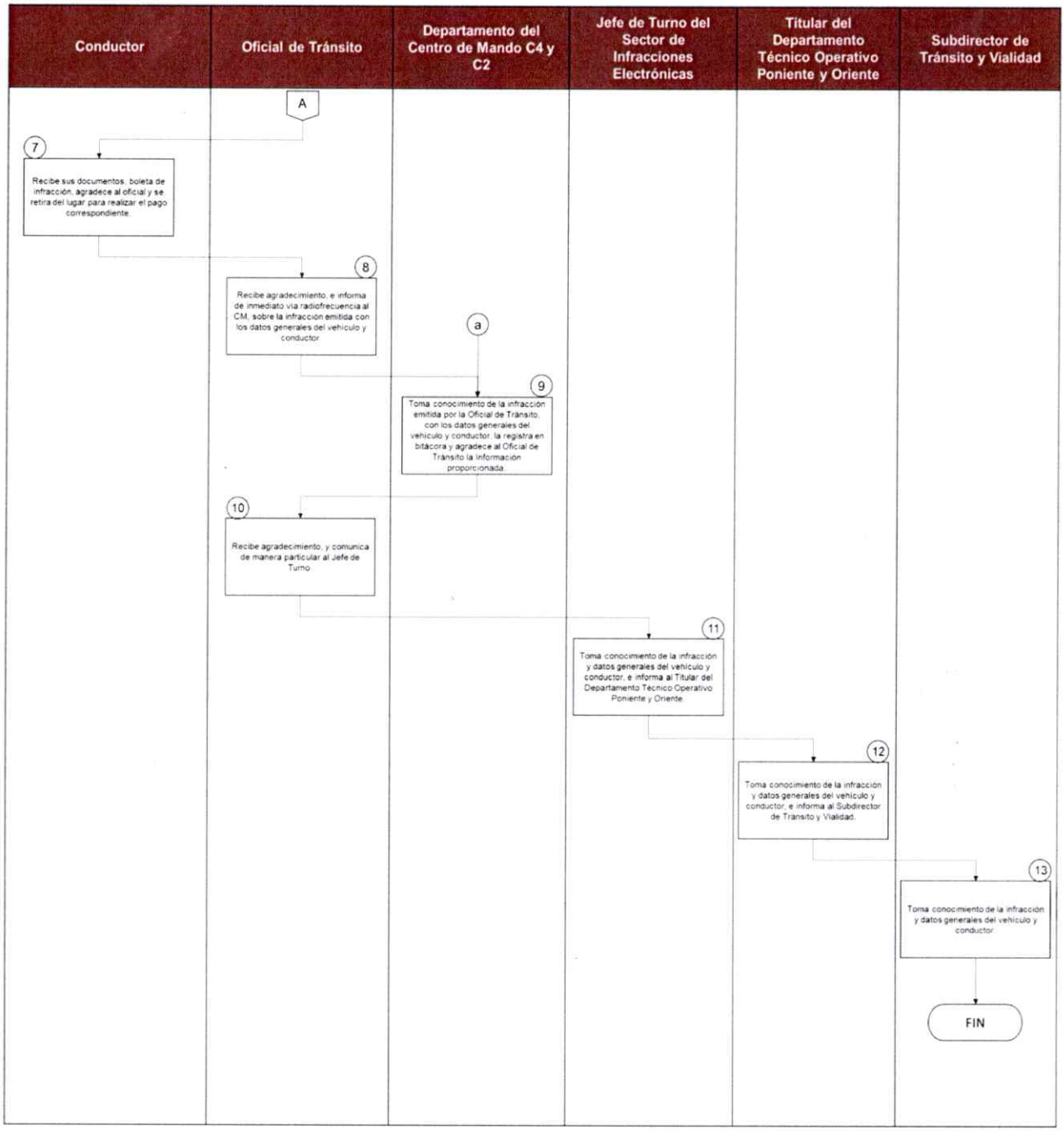
Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Infracciones	Mide el aumento o disminución porcentual en la aplicación de sanciones a conductores	$\frac{\text{Número de sanciones aplicadas}}{\text{Número de sanciones programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

No aplica.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa del Departamento de Carrera Policial	**C. Carlos Alberto Aguilar Fuentes** Jefe de Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente	**Lic. Jesús Josafat Hernández Zarate** Subdirector de Tránsito y Vialidad


Conductor
Oficial de Tránsito
Departamento del Centro de Mando C4 y C2
Jefe de Turno del Sector de Infracciones Electrónicas
Titular del Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente
Subdirector de Tránsito y Vialidad
A
7
Recibe sus documentos, boleta de infracción, agradece al oficial y se retira del lugar para realizar el pago correspondiente.
8
Recibe agradecimiento, e informa de inmediato vía radiofrecuencia al CM, sobre la infracción emitida con los datos generales del vehículo y conductor.
a
9
Toma conocimiento de la infracción emitida por la Oficial de Tránsito, con los datos generales del vehículo y conductor, la registra en bitácora y agradece al Oficial de Tránsito la información proporcionada.
10
Recibe agradecimiento, y comunica de manera particular al Jefe de Turno.
11
Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor, e informa al Titular del Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente.
12
Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor, e informa al Subdirector de Tránsito y Vialidad.
13
Toma conocimiento de la infracción y datos generales del vehículo y conductor.
FIN

Difusión y Aplicación del Programa de Educación Vial

I. Objetivo

Fortalecer la cultura vial a través del desarrollo y aplicación de un programa, enfocado a toda la población del territorio municipal, de una forma divertida, fácil y dinámica, con la finalidad de generar interés y crear conciencia en la prevención de percances vehiculares y respeto al reglamento de tránsito, trabajando en conjunto con los directivos escolares, líderes vecinales y representantes de empresas.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Tránsito y Vialidad, al Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, al personal de Cultura Vial, directivos escolares, líderes vecinales, representantes de empresas y ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 21. Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h. Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Publica. Título Tercero, Capítulo I, artículo 40, fracciones I, IV y VII. Diario Oficial de la Federación 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículos 81, 86 y 86 Bis. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Primero, Capítulo Primero, artículos 2, 7, y 8 fracciones II, XI y XIV. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Quinto, Capítulo I, artículos 107 y 108. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Título I, Capítulo XVI, Sección V, artículo 417. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23, Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; y Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, es el área administrativa responsable de crear y desarrollar programas de educación vial permanentes en el municipio, para lograr que sus habitantes y

población flotante cumpla con lo establecido en las leyes en materia, el Reglamento de Tránsito del Estado de México y demás disposiciones legales.

El Departamento de Percances y Cultura Vial, deberá:

- Tiene contacto con instituciones educativas, empresas y líderes vecinales para proponerles pláticas y actividades que fomenten la Cultura Vial.

Las Instituciones, empresas y COPACIS, deberán:

- Participar activamente en el programa, realizando preguntas y exponiendo sus dudas.
- Firmar y sellar la constancia de difusión del programa de cultura vial.

El Personal de Cultura Vial, deberá:

- Proporciona información general del programa de cultura vial y se coordina con la institución para la impartición del mismo.
- Acude al lugar con el programa y material didáctico que utilizara en la impartición del programa de cultura vial.
- Abordan los siguientes temas:

  - Reglamento de transito
  - Uso adecuado del cinturón de seguridad
  - Uso adecuado de las vialidades
  - Comportamiento del peatón en la vía publica
  - Comportamiento y Normatividad para el conductor
  - Prevención de accidentes
  - Educación vial en los menores
  - Los valores en la vía pública.

- Responde preguntas y aclara las dudas de los participantes hasta terminar la actividad.
- Requisita la constancia de difusión del programa de cultura vial y solicita al titular de la institución y/o personas beneficiadas, su firma y sello de la institución.

V. Definiciones

- **Difusión:** Propagación de información de un medio a otro.
- **Didáctico:** Es la forma adecuada, práctica y fácil para enseñar.
- **Impartición:** Acción y resultado de comunicar algo.
- **Prevención:** Es la preparación con la que se busca evitar, de manera anticipada, un riesgo, un evento desfavorable o un acontecimiento dañoso.
- **PVCV:** Percances vehiculares y Cultura Vial.

VI. Insumos

- Meta programada en el Presupuesto Basado en Resultados Municipal PbRm-02m.

VII. Resultados

- Instituciones, empresas y ciudadanía capacitada en materia de tránsito y vialidad.

VIII. Políticas

- El programa de educación vial, deberá estar dirigido a:

  I. Estudiantes de todos los niveles educacionales en el municipio;
  II. Aspirantes a obtener una licencia o permiso para conducir automotores;
  III. Conductores de vehículos de uso particular o comercial; y
  IV. Conductores de servicio público, tanto de pasajeros como de carga y especializados;

- El programa de educación vial, deberá referirse cuando menos a los siguientes temas:

  a) Uso adecuado de las vialidades;
  b) Comportamiento del peatón en la vía pública;
  c) Comportamiento y normatividad para el conductor;
  d) Prevención de accidentes y primeros auxilios;
  e) Señales humanas, verticales y horizontales, preventivas, restrictivas e informativas; y
  f) Conocimiento y aplicación de las leyes de tránsito, reglamentos y otras disposiciones legales en la materia.

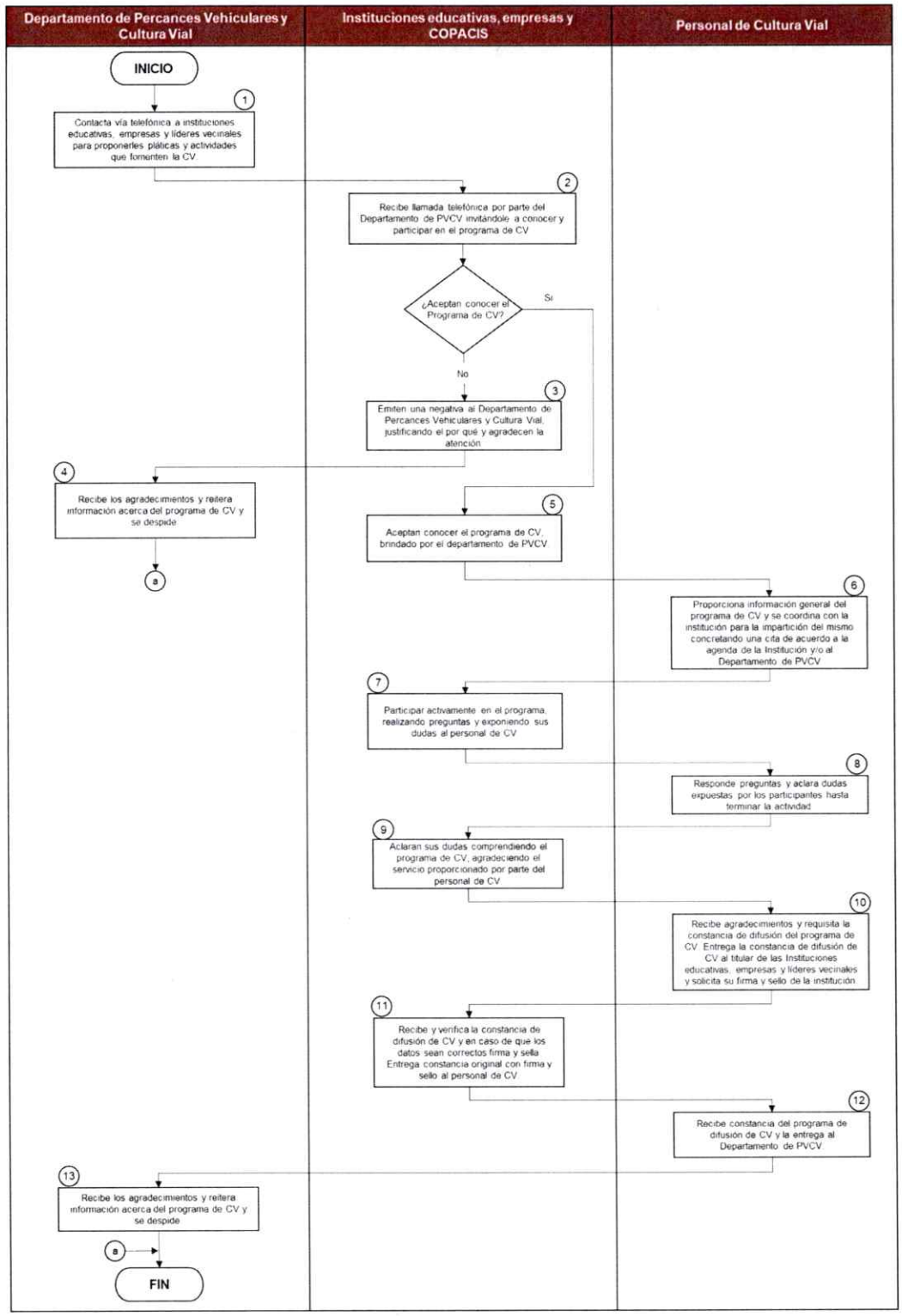
- El personal de Cultura Vial, se apoyará con material didáctico, impreso, visual y de audio para el desarrollo de sus funciones.
- El programa de Cultura Vial deberá ser elaborado de una forma fácil, dinámica y entendible para la población en general.
- Los servicios prestados por el Personal de Cultura Vial serán gratuitos y en ningún caso el personal debe recibir ningún apoyo ni dadiva.
- El programa de Cultura Vial tendrá vigencia permanente.
- La impartición del Programa de Cultura Vial se realizará de lunes a viernes en un horario de 10:00 a 16:00 horas.
- Entregar constancia de difusión del programa de CV a las instituciones, empresas y/o COPACIS.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Contacta vía telefónica a instituciones educativas, empresas y líderes vecinales para proponerles pláticas y actividades que fomenten la CV.
2	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Recibe llamada telefónica por parte del Departamento de PVCV invitándole a conocer y participar en el programa de CV. ¿Aceptan conocer el Programa de CV?

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		No: Emiten una negativa al Departamento de PVCV, justificando el por qué y agradecen la atención **Si:** Aceptan conocer el programa de CV, brindado por el departamento de PVCV.
3	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Emiten una negativa al Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, justificando el por qué y agradecen la atención.
4	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Recibe los agradecimientos y reitera información acerca del programa de CV y se despide.
5	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Aceptan conocer el programa de CV, brindado por el Departamento de PVCV.
6	Personal de Cultura Vial	Proporciona información general del programa de CV y se coordina con la institución para la impartición del mismo concretando una cita de acuerdo a la agenda de la Institución y/o al Departamento de PVCV. El día de la cita acude al lugar con el programa y material didáctico que utilizará en la impartición del programa de CV.
7	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Participar activamente en el programa, realizando preguntas y exponiendo sus dudas al personal de CV.
8	Personal de Cultura Vial.	Responde preguntas y aclara dudas expuestas por los participantes hasta terminar la actividad.
9	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Aclaran sus dudas comprendiendo el programa de CV, agradeciendo el servicio proporcionado por parte del personal de CV.
10	Personal de Cultura Vial	Recibe agradecimientos y requisita la constancia de difusión del programa de CV. Entrega la constancia de difusión de CV al titular de las Instituciones educativas, empresas y líderes vecinales y solicita su firma y sello de la institución.
11	Instituciones educativas, empresas y COPACIS	Recibe y verifica la constancia de difusión de CV y en caso de que los datos sean correctos firma y sella. Entrega constancia original con firma y sello al personal de CV.
12	Personal de Cultura Vial	Recibe constancia del programa de difusión de CV y la entrega al Departamento de PVCV.
13	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Recibe constancia del programa de difusión de CV y lo archiva en el expediente correspondiente.

X. Diagrama de Flujo



XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Difusión y aplicación del Programa de Cultura Vial	Mide el incremento porcentual de personas capacitadas.	$\frac{\text{Número de pláticas impartidas}}{\text{Número de pláticas programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y VIALIDAD
"2021, Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México"

CONSTANCIA DE DIFUSIÓN DEL PROGRAMA DE CULTURA VIAL

Por medio de la presente se hace constar que los elementos C. (1) y C. (1) personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial se presentaron a impartir el programa de Cultura Vial en la Institución;

Nombre de la institución, empresa y/o COPACIS: (2)

Ubicada en: (3)

El día: (4) de (5) del año 2021

Con un total de (6) asistentes.

Nombre: (7)

Cargo: (8)

(9)

Instructivo
Constancia de difusión del programa de Cultura Vial

Información requerida	Instrucción
(1)	C. Se pondrán los nombres de las personas que imparten el programa de cultura vial.
(2)	Nombre de la institución, empresa y/o COPACI. Se pondrá el nombre de la institución, empresa o COPACI en la que se impartió el programa de cultura vial.
(3)	Ubicada en: Se pondrá la ubicación de la institución, empresa o COPACI en la que se impartió el programa de cultura vial.
(4)	El día: Se pondrá el día en la que se impartió el programa de cultura vial.
(5)	De: Se pondrá el mes en el que se impartió el programa de cultura vial.
(6)	Con un total de: Se pondrá la cantidad de personas que recibieron el programa de cultura vial.
(7)	Nombre: Se pondrá el nombre del o la titular de la institución, empresa o COPACI en la que se impartió el programa de cultura vial.
(8)	Cargo: Se pondrá el cargo del o la titular de la institución, empresa o COPACI en la que se impartió el programa de cultura vial.
(9)	Recuadro. Se plasmará la firma del o la titular, así como el sello de la institución, empresa o COPACI en la que se impartió el programa de cultura vial.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa de Departamento de Carrera Policial	**C. Berenice Rodríguez Hernández** Jefa de Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	**Lic. Jesús Josafat Hernández Zarate** Subdirector de Tránsito y Vialidad

Atención a Percances Vehiculares en Territorio Municipal

I. Objetivo

Reducir los daños humanos y materiales que se produzcan en los accidentes de tránsito ocurridos en el territorio municipal mediante la atención especializada brindada por los oficiales de tránsito.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Tránsito y Vialidad, a los titulares y servidores públicos del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, al Jefe de Turno de Percances Vehiculares, al Departamento del Técnico Operativo Poniente y Oriente; así como al Departamento del Centro de Mando C4 y C2, al Centro de Mediación y Conciliación, a la Coordinación General de Protección Civil y Bomberos, a la Cruz Roja Mexicana, al Departamento de Análisis de la Información y a la ciudadanía en general.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; y Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Publica. Título Tercero, Capítulo I, artículos 40 fracciones I, III y IV, 41 fracciones I y II, y 43. Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título tercero, Capítulo Cuarto, Sección Segunda, artículo 58; Capítulo Sexto, Sección Primera, artículo 75; Título Séptimo, Capítulo Noveno, artículos 192, 193, 194, 196 y 197. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo Tercero, artículo 14, fracción IV; Título Cuarto, Capítulo VII, artículos 103, 104, 105 y 106. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Octavo, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 8.10. Periódico Oficial Gaceta del Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, Sección V, Subsección II, artículo 417. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19, 20 y 23; Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, es el área administrativa responsable de atender los accidentes de tránsito ocurridos en territorio municipal y en los que únicamente se hayan producido daños materiales a los vehículos, ya que sus oficiales tienen la obligación de exhortar a los afectados, a fin de que lleguen a un arreglo inmediato para evitar el entorpecimiento de la circulación.

El Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, deberá:

- Ser el responsable de la conducción y supervisión de la operatividad de los elementos que integran la unidad de percances vehiculares y llevar el correcto registro de los mismos.
- Recibir los formatos requisitados en los percances vehiculares y archivarlos en el expediente correspondiente.
- Tomar conocimiento de los percances vehiculares ocurridos en el territorio municipal.

El Jefe de Turno de Percances Vehiculares, deberá:

- Tomar conocimiento de los percances vehiculares ocurridos en el territorio municipal.
- Asignar a un oficial de percances vehiculares para que acuda al lugar de los hechos.

El Oficial de Percances vehiculares, deberá:

- Tomar conocimiento de los percances vehiculares ocurridos en el territorio municipal.
- Atender y Salvaguardar la integridad física de los partícipes de un percance vehicular, y mantener el libre tránsito durante el transcurso de estos.
- Tener constante comunicación con el mando y Centro de Mando C4 y C2, a través de radio frecuencia, a fin de informar todo lo que prevalece en el percance vehicular.
- Solicitar al Centro de Mando C4 y C2 apoyo de otras instancias si el hecho de tránsito así lo requiere.
- Ejercer la función de mediador y conciliador para incitar a un acuerdo entre los involucrados.
- Requisitar el formato de acuerdo e indica a las partes involucradas validarlo.
- En caso de que en el percance vehicular resulten personas fallecidas, dar conocimiento al Ministerio Público del hecho que se acontece.
- En caso de que haya personas detenidas y/o vehículos asegurados ponerlos a disposición del Ministerio Público.
- Requisitar el formato correspondiente en caso de que se llegue a un acuerdo en el lugar.
- Solicitar al Centro de Mediación y Conciliación copia del Convenio de las partes involucradas en el percance vehicular.
- Requisitar el IPH.
- Entregar al departamento de Percances Vehiculares y Departamento de Análisis de la Información, los documentos obtenidos de la atención al percance vehicular.

El Departamento de Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Atender al llamado de emergencia por parte de la ciudadanía.
- Recibir y canalizar al jefe de turno de percances los apoyos solicitados por los usuarios.
- Solicitar apoyo a otra institución, en caso de que así lo requiera el personal de percances vehiculares.
- Recibir la información proporcionada por el oficial de percances y registrar en bitácora.

El Ciudadano, deberá:

- Hacer de conocimiento al Departamento del Centro de Mando C4 y C2 el hecho de un percance vehicular.

El Ministerio Público, deberá:

- Recibir las puestas a disposición de personas y objetos involucrados en un hecho constitutivo de delito, y en caso de que se determine la participación punible, ejercer la acción penal pública en la forma prevista de la ley.
- En caso de personas fallecidas a causa del percance vehicular, enviar personal para realizar el levantamiento del cadáver y todas las diligencias necesarias.
- Firmar y sellar el IPH.

El Departamento de Medicación y Conciliación, deberá:

- Recibir y promover acuerdos y/o pago de daños para la solución de conflictos.
- Asegurar que todos los participantes intervengan activamente y se tomen en cuenta sus intereses y necesidades.
- Proporcionar al oficial de percances vehiculares copia del convenio de los involucrados en el accidente de tránsito.

La Coordinación General de Protección Civil, deberá:

- Asignar una unidad médica y/o de Protección Civil o Bomberos al lugar donde suscito el percance vehicular, en caso de que lo requiera.

El Paramédico, deberá:

- Acudir de forma rápida y expedita al lugar de los hechos para atender y valorar a las personas lesionadas en un accidente de tránsito.
- En caso de que el lesionado requiera de hospitalización, trasladarlo a un centro médico para su pronta atención.
- En caso de que la persona valorada se encuentre sin signos vitales, hacer de conocimiento al oficial de percances para que informe a quien corresponda.

El Departamento de Análisis de la Información, deberá:

- Recibir los formatos requisitados en los percances vehiculares y archivarlos en el expediente correspondiente.

V. Definiciones

- **C2:** Departamento del Centro de Mando C4 y C2 Zona Oriente.
- **C4:** Departamento del Centro de Mando C4 y C2 Zona Poniente.
- **Centro de Mediación y Conciliación:** Departamento de Mediación y Conciliación de la Coordinación de Justicia Restaurativa de la Secretaría del Ayuntamiento.
- **DAI:** Departamento de Análisis de la Información.
- **DPVCV:** Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial.
- **IPH:** Informe Policial Homologado.
- **Oficinas de Mediación y Conciliación:** Oficinas a cargo del Departamento de Mediación y Conciliación de la Coordinación de Justicia Restaurativa de la Secretaría del Ayuntamiento.
- **Mediar:** Intervenir en una discusión o enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.

- **MP:** Ministerio Público.
- **OPV:** Oficial Percances Vehiculares.
- **RF:** Radio frecuencia.
- **Salvaguardar:** Proteger o defender a alguien o algo.

VI. Insumos

- Información sobre el lugar y ubicación donde ocurrió el percance vehicular, datos personales de los conductores involucrados y el nivel de gravedad del percance vehicular.

VII. Resultados

- Atención en tiempo y forma los percances vehiculares ocurridos en el territorio municipal.

VIII. Políticas

- El Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial, garantizará la integridad física de los conductores y/o participantes durante el tiempo en que se preste el auxilio.
- La atención brindada a los involucrados en un percance vehicular será gratuita.
- El personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial se conducirá con apego a las leyes o reglamentos en materia.
- El personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial trabajará en conjunto con dependencias externas (personal médico, de protección civil, bomberos, Centro de Mediación y Conciliación y Ministerio Público), con la finalidad de continuar el procedimiento hasta su conclusión.
- El personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial procurará, en todo momento, la mediación policial como alternativa de solución, si la naturaleza del percance lo permite.
- En los accidentes de tránsito en los que únicamente se produzcan daños materiales a los vehículos, los oficiales tendrán la obligación de exhortar a los afectados, a fin de que lleguen a un arreglo inmediato para evitar el entorpecimiento de la circulación. En caso de que las partes no acepten tal sugerencia, deberán remitirlos a la autoridad competente para los efectos de la intervención legal respectiva. En todo caso, el oficial de tránsito levantará la infracción correspondiente.
- Quedarán exceptuados de la mediación policial, los homicidios culposos producidos en accidentes de tránsito bajo el influjo de sustancias que alteren la capacidad de conducir vehículos o con motivo de la conducción de vehículo de motor de transporte público, cuando se ocasionen lesiones que pongan en peligro la vida a más de tres personas o se cause la muerte de dos o más personas.
- Una vez agotado el procedimiento de mediación policial, si hubiere voluntad entre las partes, el personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial procederá a la elaboración de un acuerdo que será firmado también por el o los elementos de la Comisaría General de Seguridad Pública que hubieren facilitado la mediación, y será registrado en los archivos del Departamento.
- Si no fuere posible la mediación policial, o si una vez agotado el procedimiento para su aplicación, las partes no llegan a un acuerdo, el o los elementos del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial que hayan intentado propiciar la mediación, les informarán los derechos que tienen para agotar las instancias legales correspondientes, advirtiéndoles tanto de los beneficios como de las desventajas que, en su caso, pudieran obtener.
- La información derivada de los procedimientos de mediación policial, será reservada, salvo que las partes involucradas decidan que sea pública; en todo caso, deberá preservarse la confidencialidad de los datos personales, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

- El personal del Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial deberá llenar el Informe Policial Homologado, en términos de los acuerdos adoptados en el Sistema Nacional de Seguridad Pública, con los datos de las actividades que realicen.
- Los conductores de vehículos y los peatones implicados en un accidente de tránsito, en el que resulten personas lesionadas o fallecidas, si no resultan ellos mismos con lesiones que requieran intervención inmediata, deberán proceder en la forma siguiente:
  I. Permanecer en el lugar del accidente, para prestar o facilitar la asistencia al lesionado o lesionados y procurar que se dé aviso al personal de auxilio y a la autoridad competente para que tome conocimiento de los hechos;
  II. Cuando no se disponga de atención médica inmediata, los implicados solo deberán de mover y desplazar a los lesionados, cuando esta sea la única forma de proporcionarles auxilio oportuno o facilitarles atención médica indispensable para evitar que se agrave su estado de salud;
  III. En el caso de personas fallecidas no se deberán mover los cuerpos hasta que la autoridad competente lo disponga;
  IV. Tomar las medidas adecuadas mediante señalamiento preventivo, para evitar que ocurra otro accidente;
  V. Cooperar con el representante de la autoridad que intervenga, para retirar los vehículos accidentados que obstruyan la vía pública y proporcionar los informes sobre el accidente; y
  VI. Los conductores de otros vehículos y los peatones que pasen por el lugar del accidente, sin estar implicados en el mismo, deberán continuar su marcha, a menos que las autoridades competentes soliciten su colaboración.
- Los conductores de vehículos y los peatones implicados en un accidente del que resulten daños a los bienes, deberán proceder en la forma siguiente:
  I. Cuando resulten únicamente daños a bienes de propiedad privada, los implicados, sin necesidad de recurrir a autoridad alguna, podrán llegar a un acuerdo sobre el pago de los mismos y de ser así, procederán a retirarse sin sanción alguna. De no lograrse el acuerdo, serán presentados ante la autoridad competente, para los efectos de su competencia; y
  II. Cuando resulten daños a bienes propiedad de la federación, del estado o de los municipios, los implicados darán aviso a, las autoridades competentes, para que éstas puedan comunicar a su vez los hechos a las dependencias, cuyos bienes hayan sido afectados, para los efectos procedentes.
- Los conductores de los vehículos implicados en un accidente tendrán la obligación de retirarlos de la vía pública, una vez que la autoridad competente lo disponga, para evitar otros accidentes, así como los residuos o cualquier otro material que se hubiese esparcido en ella con motivo o a consecuencia de dicho accidente.

IX. Descripción de Actividades

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
a) Atención sin Lesionados		
1	Ciudadano	Solicita a C4 o a C2 el apoyo para la atención de un percance vehicular.
2	Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Recibe el reporte del ciudadano y lo canaliza al Jefe de Turno de Percances Vehiculares.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
3	Jefe de Turno de Percances Vehiculares	Recibe el reporte de C4 o C2 y asigna al OPV de la unidad más cercana al lugar de los hechos para que brinde el apoyo correspondiente.
4	Oficial de Percances Vehiculares	Acude al lugar donde ocurrió el Percance Vehicular, verifica la magnitud del mismo, protege la zona para garantizar la integridad física de los involucrados y de quienes transiten por la zona, e identifica que no hay lesionados. Así mismo, Informa a C4 o a C2 que se trata de un choque simple (solo daños materiales) y trata de mediar con las partes involucradas con la finalidad de llegar a un acuerdo en el lugar. En caso de que no se llegue a un acuerdo en el lugar o se trate de daños al Municipio o a la Federación, trasladara a los conductores involucrados y/o presunto responsable a la instancia correspondiente. ¿Los involucrados llegan a un acuerdo en el lugar? **Si:** Requisita los datos generales de los conductores y vehículos involucrados para el llenado del formato de acuerdos. **No:** Traslada a los conductores involucrados a las oficinas de Mediación y Conciliación para llegar a un acuerdo, en caso contrario serán trasladados al MP.
5	Oficial de Percances Vehiculares	Requisita los datos generales de los conductores y vehículos involucrados para el llenado del formato de acuerdos.
6	Ciudadano	Proporciona al OPV sus datos generales, así como, los de su vehículo.
7	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe información, requisita el formato de acuerdos de los conductores involucrados; así mismo, entrega y solicita revisen la información plasmada y de estar de acuerdo coloquen su firma.
8	Ciudadano	Recibe formato, da lectura al mismo, de estar de acuerdo lo firma y lo entrega al OPV.
9	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe formato debidamente firmado, lo revisa, y en caso de que este completo, comunica a los conductores que pueden retirarse del lugar. Finalmente entrega el formato al DPVCV.

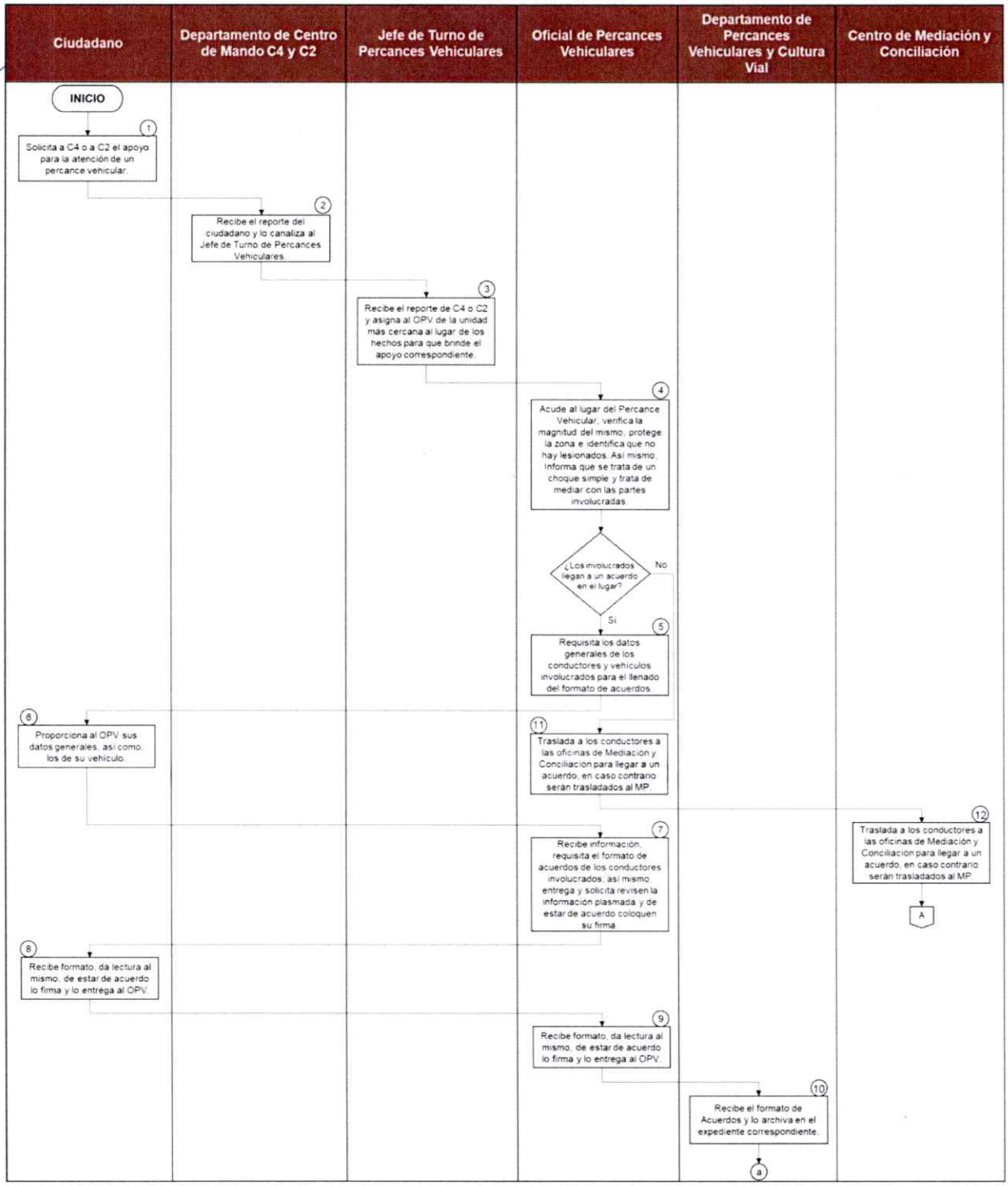
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
10	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Recibe el formato de Acuerdos y lo archiva en el expediente correspondiente.
11	Oficial de Percances Vehiculares	Traslada a los conductores involucrados a las oficinas de Mediación y Conciliación para llegar a un acuerdo, en caso contrario serán trasladados al MP.
12	Centro de Mediación y Conciliación	Recibe a los involucrados del Percance Vehicular y promueve un convenio para el pago de daños. ¿Llegan a un convenio? **No:** Informa al OPV que los conductores no llegan a un convenio y se realizaran las gestiones administrativas correspondientes quedando el Centro de Mediación y Conciliación a cargo. **Si:** Da lectura al convenio y lo entrega a los conductores involucrados para que lo firmen.
13	Centro de Mediación y Conciliación	Informa al OPV que los conductores no llegan a un convenio y se realizaran las gestiones administrativas correspondientes quedando el Centro de Mediación y Conciliación a cargo.
14	Oficial de Percances Vehiculares	Toma conocimiento de la negativa de los conductores involucrados, y al no resultar de su competencia el seguimiento brindado, se retira quedando a cargo del Centro de Mediación y Conciliación.
15	Centro de Mediación y Conciliación	Da lectura al convenio y lo entrega a los conductores involucrados para que lo firmen.
16	Ciudadano	Revisa el convenio validándolo con su firma y lo entrega al Centro de Mediación y Conciliación.
17	Centro de Mediación y Conciliación	Recibe de parte de los conductores involucrados el convenio validado y firmado y le proporciona al OPV copia del convenio.
18	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe la copia del convenio firmado por las partes involucradas y la entrega al DPVCV.
19	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Recibe copia del convenio y lo archiva en el expediente correspondiente.
b) Atención con Lesionados		

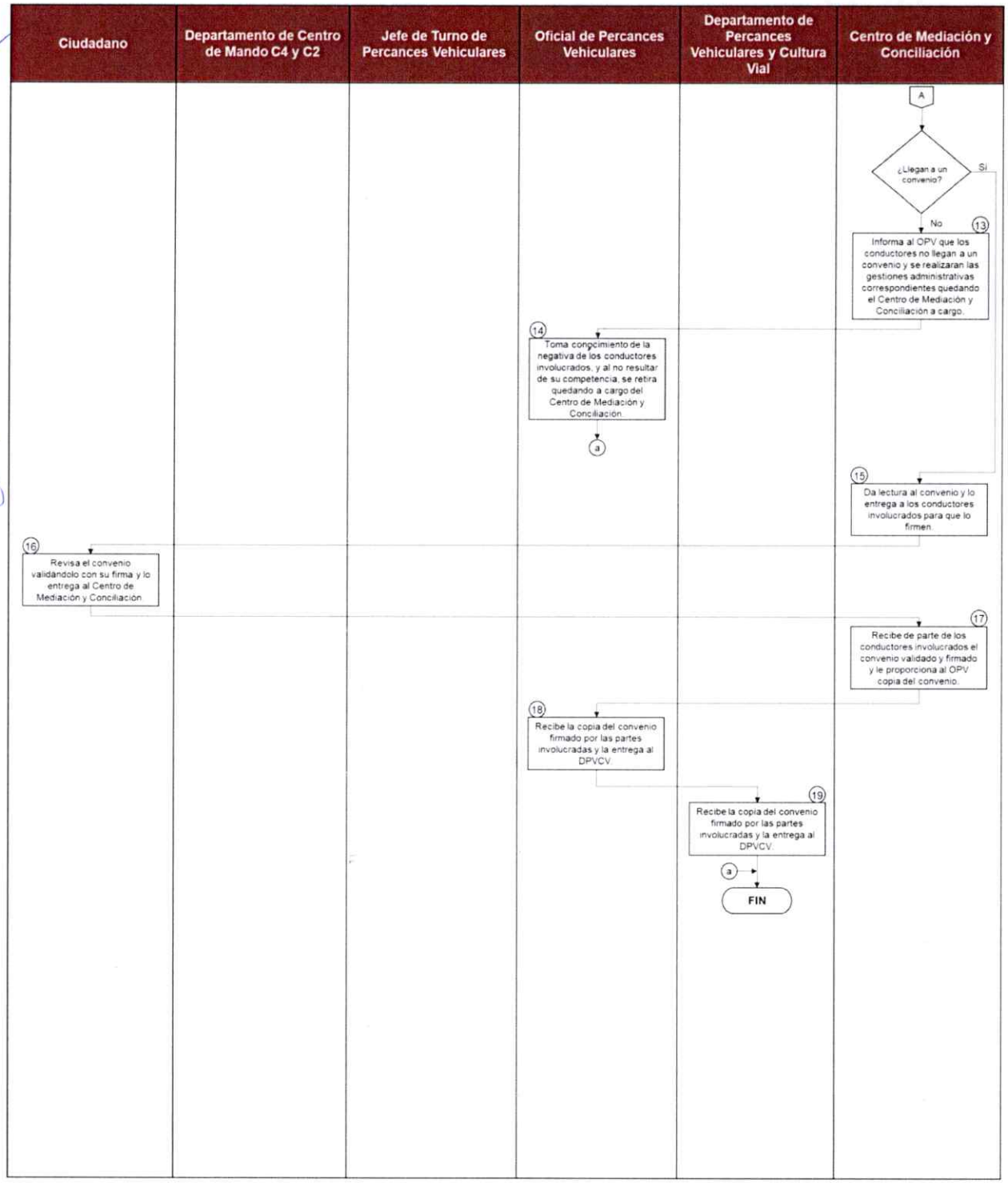
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Solicita a C4 o al C2 apoyo para la atención de un percance vehicular.
2	Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Recibe el reporte del ciudadano y lo canaliza al Jefe de Turno de Percances Vehiculares.
3	Jefe de Turno de Percances Vehiculares	Recibe el reporte de C4 o C2 y asigna al OPV de la unidad más cercana al lugar de los hechos para que brinde el apoyo correspondiente.
4	Oficial de Percances Vehiculares	Acude al lugar donde ocurrió el Percance Vehicular, verifica la magnitud del mismo, protege la zona para garantizar la integridad física de los involucrados y de quienes transiten por la zona, identifica que hay lesionados.
5	Oficial de Percances Vehiculares	Solicita a C4 o a C2 el apoyo médico y/o de Protección Civil y Bomberos.
6	Departamento del Centro de Mando C4 y C2	Recibe la petición del OPV y la canaliza a la Coordinación General de Protección Civil para solicitar el apoyo médico por parte de la Coordinación Operativa.
7	Coordinación General de Protección Civil	Recibe solicitud de apoyo y asigna a un paramédico que se trasladará a bordo de una unidad médica para que atienda a los lesionados del Percance Vehicular.
8	Paramédico	Recibe el llamado de auxilio, acude al lugar y valora a las personas lesionadas determinando su situación médica. Si se trata de lesiones leves que no pongan en peligro la vida, los lesionados serán atendidos en el lugar, de lo contrario son trasladados por el paramédico a un centro médico para su pronta atención y comunica el diagnostico al OPV.
9	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe el diagnostico o valoración médica del o los lesionados y solicita al paramédico la información general de las personas atendidas en el lugar y en caso de traslado, los datos del nosocomio correspondiente, así como su nombre y número económico de la unidad médica que presto el servicio e informa a C4 o a C2 a través de la RF el término de la atención médica para su registro en bitácora. ¿Se encuentra presente el presunto responsable? **No:** Informa a C4 o C2 que el presunto responsable no se localiza en el lugar. **Si:** Hace la detención del presunto responsable y asegura los vehículos para su presentación ante el MP, elaborando el IPH en dos juegos originales y los entrega al MP para que

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
		los revise y en caso de que sea correcto firme su acuse y coloque el sello de la institución.
10	Oficial de Percances Vehiculares	Informa a C4 o C2 que el presunto responsable no se localiza en el lugar.
11	Departamento de Centro de Mando C4 y C2	Recibe información, y solicita a su personal revisen cámaras de video vigilancia cercanas, para el resguardo de sus grabaciones, para la solicitud que en su momento hará el MP.
12	Oficial de Percances Vehiculares	Hace la detención del presunto responsable y asegura los vehículos para su presentación ante el MP, elaborando el IPH en dos juegos originales y los entrega al MP para que los revise y en caso de que sea correcto firme su acuse y coloque el sello de la institución.
13	Ministerio Público	Recibe al detenido y a los vehículos asegurados, quedando como responsable de su situación jurídica. Asimismo verifica el IPH y en caso de que sea correcto firma el acuse y coloca el sello de la institución y lo devuelve al OPV.
14	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe acuse de IPH y entrega al DAI, para su registro quedándose con una copia.
15	Departamento de Análisis de la Información	Recibe acuse y copia simple de IPH, lo revisa, sella copia simple de IPH y lo entrega al OPV.
16	Oficial de Percances Vehiculares	Recibe y entrega copia simple al DPVCV para su conocimiento.
17	Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	Recibe copia simple de IPH, revisa que tenga sello de recepción del DAI y lo archiva en el expediente correspondiente.

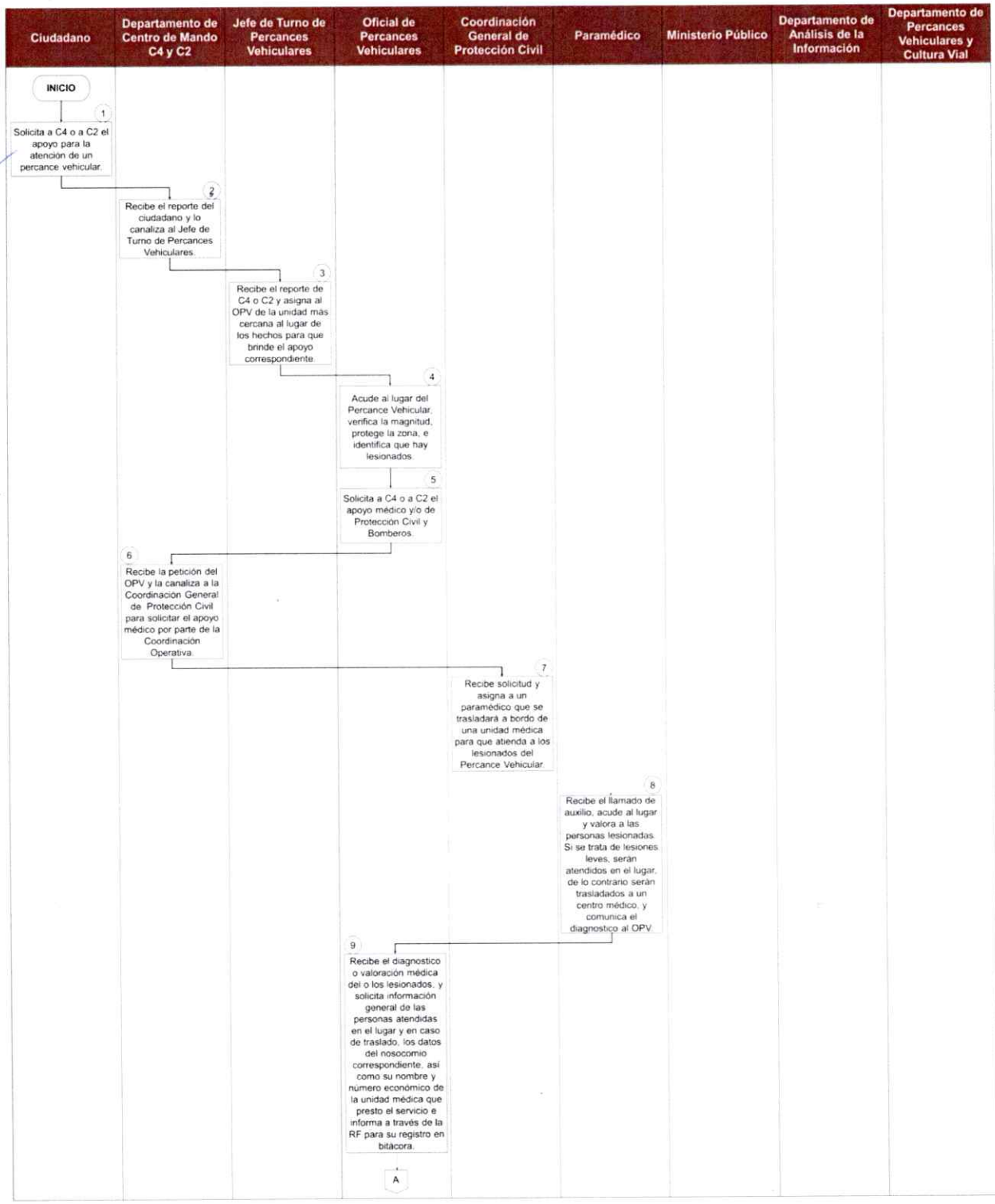
X. Diagrama de Flujo

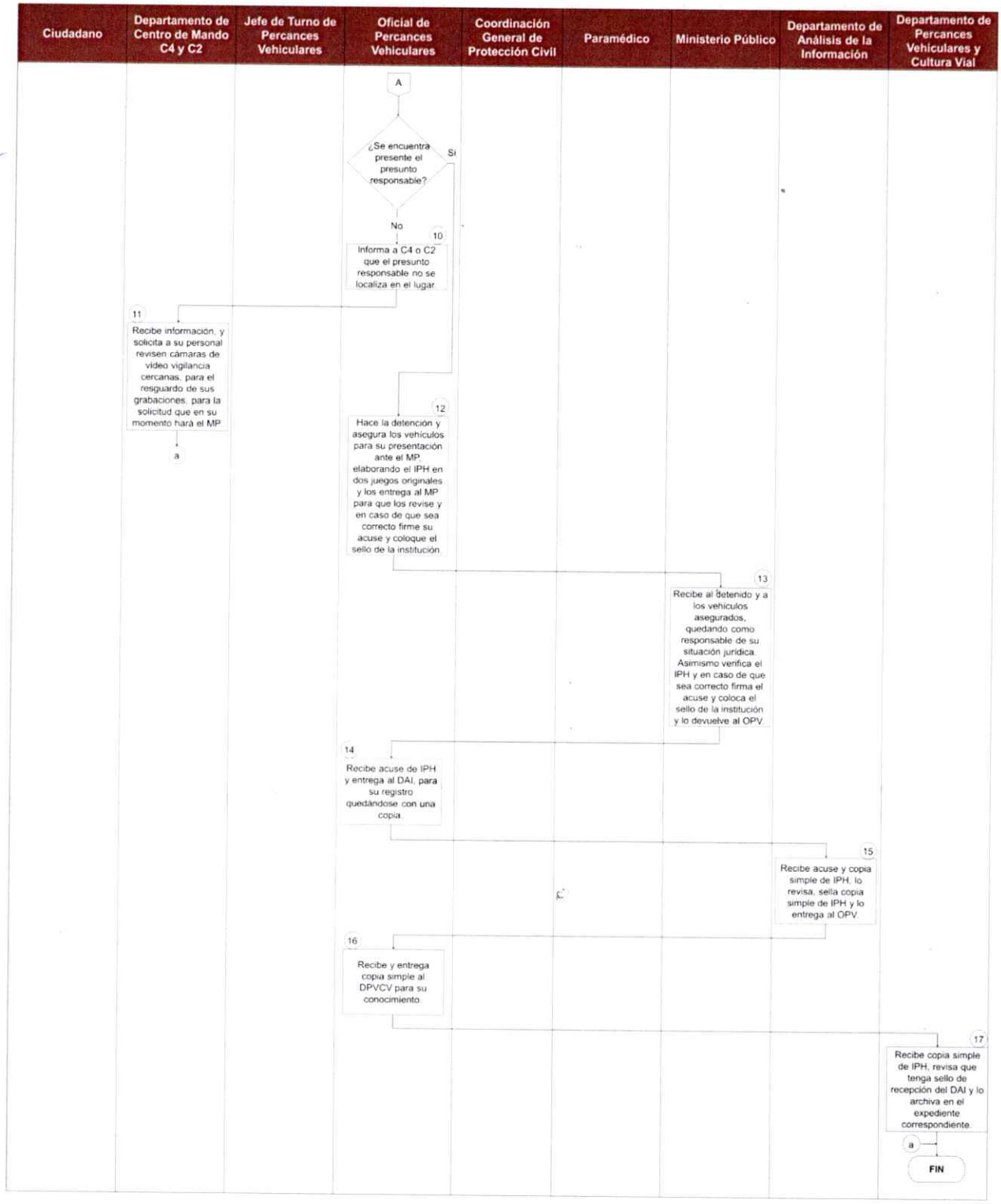
a) Atención sin Lesionados




Ciudadano
Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Jefe de Turno de Percances Vehiculares
Oficial de Percances Vehiculares
Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial
Centro de Mediación y Conciliación
A
¿Llegan a un convenio?
Si
No
13
Informa al OPV que los conductores no llegan a un convenio y se realizaran las gestiones administrativas correspondientes quedando el Centro de Mediación y Conciliación a cargo.
14
Toma conocimiento de la negativa de los conductores involucrados, y al no resultar de su competencia, se retira quedando a cargo del Centro de Mediación y Conciliación.
a
15
Da lectura al convenio y lo entrega a los conductores involucrados para que lo firmen.
16
Revisa el convenio validándolo con su firma y lo entrega al Centro de Mediación y Conciliación.
17
Recibe de parte de los conductores involucrados el convenio validado y firmado y le proporciona al OPV copia del convenio.
18
Recibe la copia del convenio firmado por las partes involucradas y la entrega al DPVCV.
19
Recibe la copia del convenio firmado por las partes involucradas y la entrega al DPVCV.
a
FIN

b) Atención con Lesionados

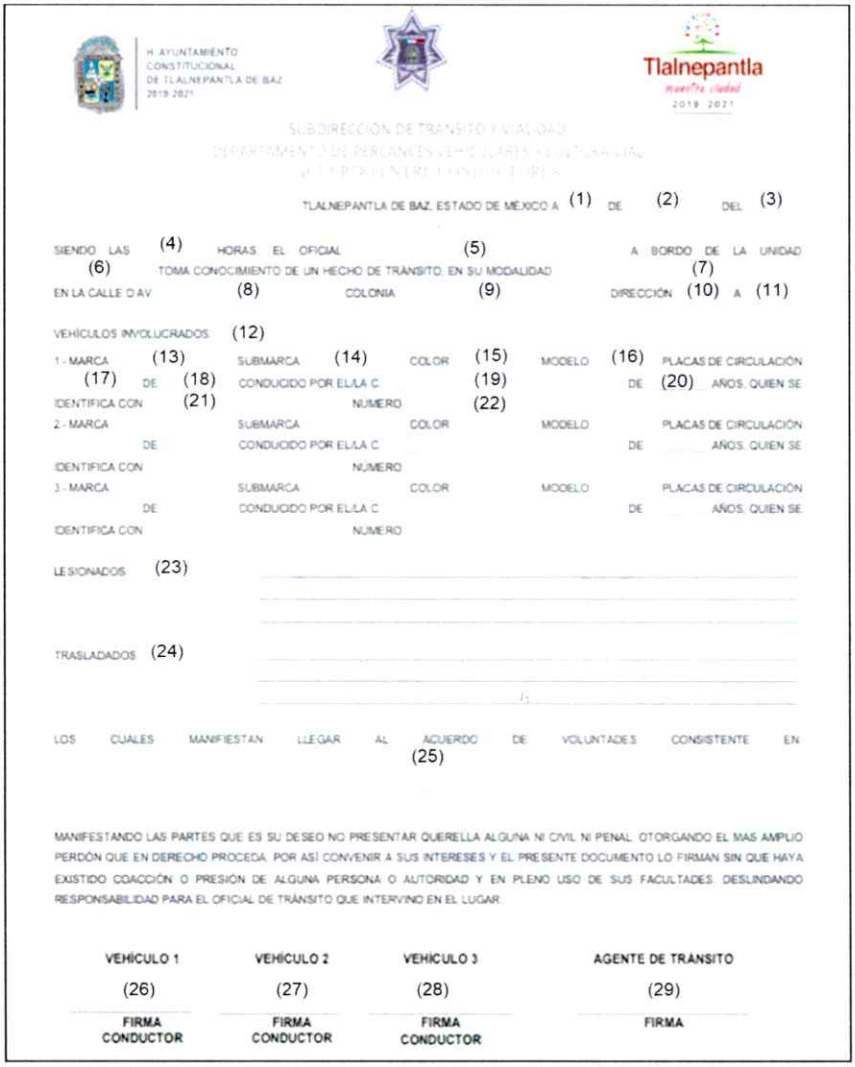



Ciudadano
Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Jefe de Turno de Percances Vehiculares
Oficial de Percances Vehiculares
Coordinación General de Protección Civil
Paramédico
Ministerio Público
Departamento de Análisis de la Información
Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial
A
¿Se encuentra presente el presunto responsable?
Si
No
10
Informa a C4 o C2 que el presunto responsable no se localiza en el lugar.
11
Recibe información, y solicita a su personal revisen cámaras de video vigilancia cercanas, para el resguardo de sus grabaciones, para la solicitud que en su momento hará el MP.
a
12
Hace la detención y asegura los vehículos para su presentación ante el MP elaborando el IPH en dos juegos originales y los entrega al MP para que los revise y en caso de que sea correcto firme su acuse y coloque el sello de la institución.
13
Recibe al detenido y a los vehículos asegurados, quedando como responsable de su situación jurídica. Asimismo verifica el IPH y en caso de que sea correcto firma el acuse y coloca el sello de la institución y lo devuelve al OPV.
14
Recibe acuse de IPH y entrega al DAI, para su registro quedándose con una copia.
15
Recibe acuse y copia simple de IPH, lo revisa, sella copia simple de IPH y lo entrega al OPV.
16
Recibe y entrega copia simple al DPVCV para su conocimiento.
17
Recibe copia simple de IPH, revisa que tenga sello de recepción del DAI y lo archiva en el expediente correspondiente.
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Atención a Percances Vehiculares	Mide el incremento o decremento porcentual en la atención de accidentes viales en un lapso de tiempo	$\frac{\text{Número de percances atendidos en mes actual}}{\text{Número de percances atendidos en mes anterior}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALNEPANTLA DE BAZ 2019-2021

Tlalnepantla nuestra ciudad 2019-2021

SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO Y VIALIDAD
DEPARTAMENTO DE PERCANCES VEHICULARES (ACCIDENTES)
AGENTE DE TRANSITO TURNO

TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO A (1) DE (2) DEL (3)

SIENDO LAS (4) HORAS EL OFICIAL (5) A BORDO DE LA UNIDAD (6) TOMA CONOCIMIENTO DE UN HECHO DE TRANSITO EN SU MODALIDAD (7)
EN LA CALLE O AV. (8) COLONIA (9) DIRECCIÓN (10) A (11)

VEHÍCULOS INVOLUCRADOS (12)
1.- MARCA (13) SUBMARCA (14) COLOR (15) MODELO (16) PLACAS DE CIRCULACIÓN (17) DE (18)
CONDUCIDO POR EL/LA C. (19) DE (20) AÑOS, QUIEN SE IDENTIFICA CON (21)
NUMERO (22)
2.- MARCA SUBMARCA COLOR MODELO PLACAS DE CIRCULACIÓN DE
CONDUCIDO POR EL/LA C. DE AÑOS, QUIEN SE IDENTIFICA CON
NUMERO
3.- MARCA SUBMARCA COLOR MODELO PLACAS DE CIRCULACIÓN DE
CONDUCIDO POR EL/LA C. DE AÑOS, QUIEN SE IDENTIFICA CON
NUMERO

LESIONADOS (23)

TRASLADADOS (24)

LOS CUALES MANIFIESTAN LLEGAR AL ACUERDO DE VOLUNTADES CONSISTENTE EN (25)

MANIFESTANDO LAS PARTES QUE ES SU DESEO NO PRESENTAR QUERELLA ALGUNA NI CIVIL NI PENAL, OTORGANDO EL MAS AMPLIO PERDÓN QUE EN DERECHO PROCEDA, POR ASÍ CONVENIR A SUS INTERESES Y EL PRESENTE DOCUMENTO LO FIRMAN SIN QUE HAYA EXISTIDO COACCIÓN O PRESIÓN DE ALGUNA PERSONA O AUTORIDAD Y EN PLENO USO DE SUS FACULTADES, DESLINDANDO RESPONSABILIDAD PARA EL OFICIAL DE TRÁNSITO QUE INTERVINO EN EL LUGAR.

VEHÍCULO 1	VEHÍCULO 2	VEHÍCULO 3	AGENTE DE TRANSITO
(26)	(27)	(28)	(29)
FIRMA CONDUCTOR	FIRMA CONDUCTOR	FIRMA CONDUCTOR	FIRMA

Instructivo
Formato de Acuerdos

Información requerida	Instrucción
(1)	A. Se pondrá el día en el que se llegó el acuerdo.
(2)	De. Se pondrá el mes en que se llegó el acuerdo.
(3)	Del. Se pondrá el año en que se llegó el acuerdo.
(4)	Las. Se pondrá la hora en que suscito el PV.
(5)	Oficial. Se pondrá el nombre del oficial que se hace cargo del PV.
(6)	Unidad. Se pondrá en número económico de la unidad de Percances Vehiculares en la que arriba el oficial que se hace cargo del PV.
(7)	Modalidad. Se pondrá el tipo del hecho de transito que suscito.
(8)	Av. Se pondrá el nombre de la calle o avenida en donde ocurrió el PV.
(9)	Colonia. Se pondrá el nombre de la colonia en donde ocurrió el PV.
(10)	Dirección. Se pondrá la orientación de la que parte la ubicación del PV.
(11)	A. Se pondrá la orientación hacia donde se dirige.
(12)	Vehículos Involucrados. Se pondrá la cantidad de vehículos involucrados en el PV.
(13)	Marca. Se pondrá la marca a la que corresponde el vehículo involucrado en el PV.
(14)	Submarca. Se pondrá la submarca del vehículo involucrado en el PV.
(15)	Color. Se pondrá el color del vehículo involucrado en el PV.
(16)	Modelo. Se pondrá el modelo (año) del vehículo involucrado en el PV.
(17)	Placas de Circulación. Se pondrá una los numero y letras que componen la placa de circulación del vehículo involucrado en el PV.
(18)	De. Se pondrá la entidad federativa a la que corresponden las placas del vehículo involucrado en el PV.
(19)	C. Se pondrá el nombre completo del conductor del vehículo involucrado en el PV.
(20)	De. Se pondrá la edad del conductor del vehículo involucrado en el PV.

Información requerida	Instrucción
(21)	Con. Se pondrá el nombre de la identificación (licencia, INE, pasaporte, etc.) con la que se presenta el conductor del vehículo involucrado en el PV.
(22)	Número. Se pondrá el número que corresponde a la identificación presentada por el conductor del vehículo involucrado en el PV.
(23)	Lesionados. Se pondrá el número de personas lesionadas en el PV.
(24)	Trasladados. Se podrá el número de personas trasladada a una institución médica.
(25)	En. Se pondrá la descripción del acuerdo al que llegaron las partes involucradas en el PV.
(26)	Vehículo 1/ Firma del Conductor. Se pondrá la firma del primer conductor involucrado en el PV.
(27)	Vehículo 2/ Firma del Conductor. Se pondrá la firma del segundo conductor involucrado en el PV.
(28)	Vehículo 3/ Firma del Conductor. Se pondrá la firma del tercer conductor involucrado en el PV.
(29)	Agente de Tránsito/Firma. Se pondrá la firma del oficial de tránsito que se hizo cargo del PV.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa del Departamento de Carrera Policial	**C. Berenice Rodríguez Hernández** Jefa de Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial	**Lic. Jesús Josafat Hernández Zarate** Subdirector de Tránsito y Vialidad

Auxilio Vial por Fallas Comunes en Vehículos Automotores

I. Objetivo

Mantener libres las vialidades y prevenir accidentes de tránsito, brindando auxilio vial y apoyo mecánico con las herramientas y conocimientos en la materia, a los conductores que sufran alguna falla mecánica común en su vehículo.

II. Alcance

Aplica a la Subdirección de Tránsito y Vialidad, al Departamento de Auxilio Vial, y a los conductores que circulen en territorio municipal.

III. Referencias

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título Primero, Capítulo I, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

Estatal

- Ley de Seguridad del Estado de México. Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 100, apartado, fracción I inciso a), c) y g), fracción IV Inciso j). Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 19 de octubre del 2011, y sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Octavo, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 8.10 fracción II. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 13 de diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. Título Primero, Capítulo III, artículo 13 fracción IV. Periódico Oficial Gaceta de Gobierno del Estado de México, 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

Municipal

- Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México. Capítulo XVI, Sección V, Subsección III, artículo 419. Gaceta Municipal, 18 de enero de 2019, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México. Título Tercero, artículos 19 y 20; Capítulo Primero, artículo 23; Capítulo Tercero, artículos 39 y 41; y Título Cuarto, artículos 42 fracción XX, y 43. Gaceta Municipal, 5 de febrero de 2021, y sus reformas y adiciones.

IV. Responsabilidades

El Departamento de Auxilio Vial, es el área administrativa responsable de auxiliar de manera inmediata a todos aquellos conductores de vehículos que, por alguna falla mecánica, avería o ponchadura de neumático de sus unidades requieran de ayuda para retirarlos hasta los lugares en los que en breve tiempo puedan repararlos sin entorpecer gravemente la circulación.

El Jefe del Departamento de Auxilio Vial, deberá:

- Tomar conocimiento del inicio y término de los Auxilios Viales brindados en el territorio municipal.

El Departamento del Centro de Mando C4 y C2, deberá:

- Tomar conocimiento del inicio y término de los Auxilios Viales brindados en el territorio municipal y registrarlos en bitácora.

El Oficial de Auxilio Vial, deberá:

- Realizar recorridos en las diferentes vialidades del territorio municipal.
- Si durante el recorrido vial se percatan de algún vehículo varado en alguna de las vías, se detienen a verificar si se les puede brindar AV.
- Presentarse con el conductor y le hacen saber del servicio y/o apoyo que brindan por parte de la Subdirección de Tránsito y Vialidad el cual es totalmente gratuito.
- Valorar e identificar el tipo de falla mecánica o desperfecto que presenta el vehículo averiado emitiendo un diagnóstico.
- Informar en todo momento al mando, del servicio a brindar con los datos generales.
- Informar al conductor si la falla que presenta puede ser reparada.
- Tomar evidencia fotográfica del AV brindado.
- Dar a conocer al conductor los servicios que ofrece el Departamento y se le proporcionarán los números de emergencia.
- Dar al conductor el formato a requisitar por el auxilio vial brindado.

El conductor, deberá:

- Aceptar o negar que se le brinde AV.
- Firmar el diagnóstico, dando el consentimiento para que realicen la reparación correspondiente.
- Recibir información y verificar el óptimo funcionamiento de su vehículo.
- Requisitar el formato entregado por el Oficial de AV para el registro del AV brindado.

V. Definiciones

- **AV:** Auxilio Vial.
- **C4:** Centro de Mando zona poniente.
- **Falla Común:** fallas mecánicas que puede llegar a presentar un vehículo de manera inesperada, debido a un mantenimiento deficiente o a la falta del mismo, y son de fácil reparación.
- **Registro:** Documento que debe ser requisitado por el conductor al que se le brindó el auxilio vial.
- **RF:** Radio frecuencia.

VI. Insumos

- Meta programada en el Presupuesto Basado en Resultados Municipal PbRm-02m.
- Aceptación por parte del ciudadano para que se le brinde el AV.
- Documento que avala el diagnóstico emitido por el oficial de AV y el consentimiento para que se le brinde el servicio.
- Documento de registro del servicio brindado.

VII. Resultados

- Conductores auxiliados por fallas comunes en sus vehículos automotores.

VIII. Políticas

- Los servicios prestados por el Departamento de Auxilio Vial serán completamente gratuitos.
- El Departamento de Auxilio Vial deberá contar en todo momento con el control y acceso a los registros de los servicios brindados.
- El Departamento de Auxilio Vial deberá emitir un reporte mensual y anual de los servicios de Auxilio Vial brindados en el territorio municipal.
- Los oficiales de Auxilio Vial deberán auxiliar de manera inmediata a todos aquellos conductores de vehículos que, por alguna falla mecánica, avería o pinchadura de neumático simple de sus unidades requieran de ayuda, para retirarlos hasta los lugares en los que en breve tiempo puedan repararlos sin entorpecer gravemente la circulación, en estos casos los agentes de tránsito se abstendrán de levantar infracción.
- Queda prohibido que los conductores de vehículos automotores se estacionen de manera momentánea o temporal en lugares prohibidos simulando una falla mecánica, en estos casos los oficiales de Auxilio Vial solicitaran apoyo de las oficiales de infracciones para levantar la infracción correspondiente.
- En caso de que el conductor no requiera el servicio o la falla, avería o pinchadura del vehículo sea compleja, el oficial de Auxilio Vial deberá solicitar el servicio autorizado de grúas, para retirar de la vía pública los vehículos, impidiendo que los operadores de las grúas asuman una actitud de prepotencia, cometan abuso o deterioro a los vehículos u objetos que trasladen.
- El oficial de Auxilio Vial deberá realizar un diagnóstico inicial de la falla, avería, o pinchadura que presente el vehículo e informarlo al conductor, a fin de que este determine si requiere o no del servicio.
- Los oficiales de Auxilio Vial no se harán responsables de cualquier falla que resulte posterior a la reparación realizada.
- En caso de que el conductor no requiera del servicio deberá especificarlo en el formato de reporte de Auxilio Vial.

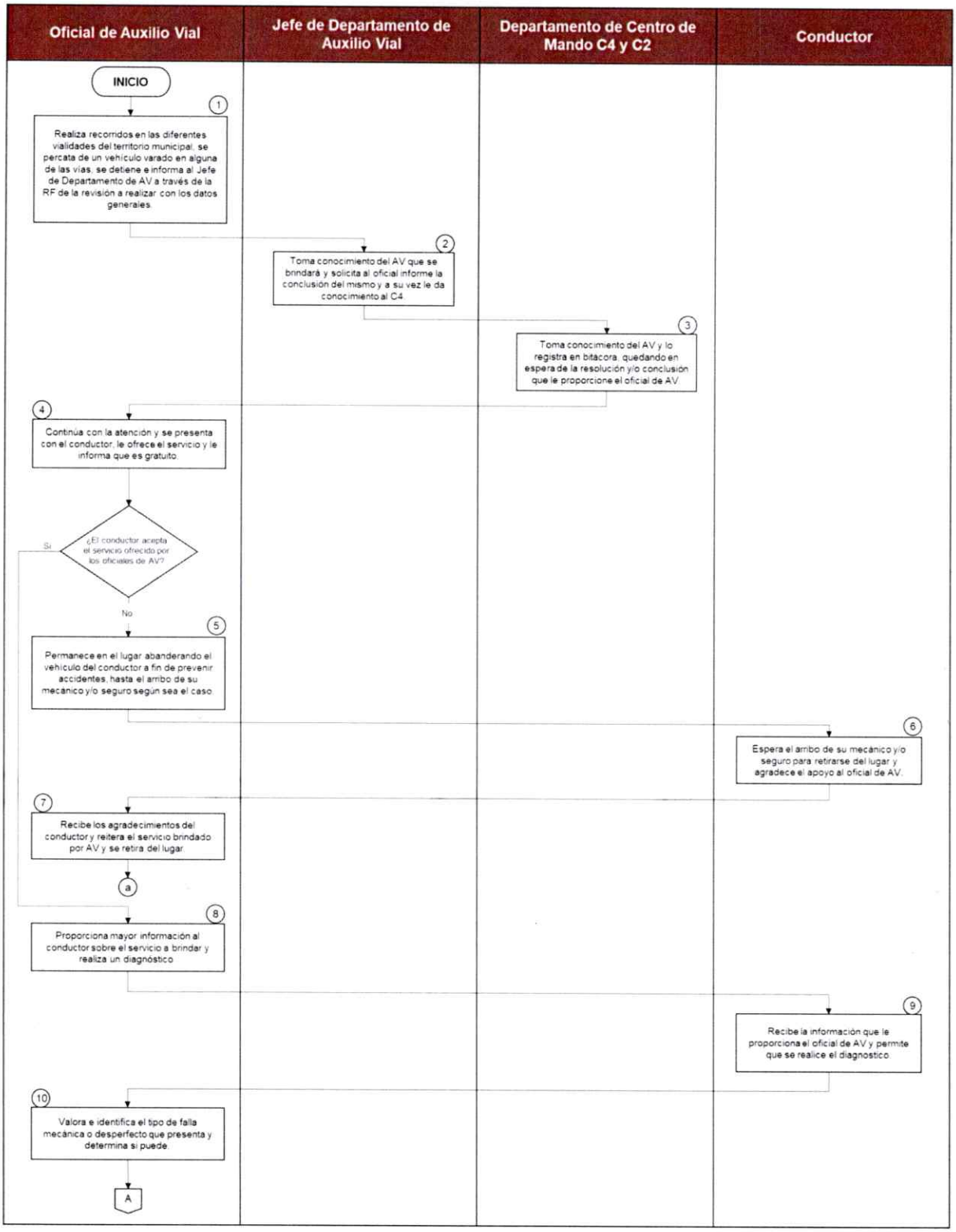
IX. Descripción de Actividades

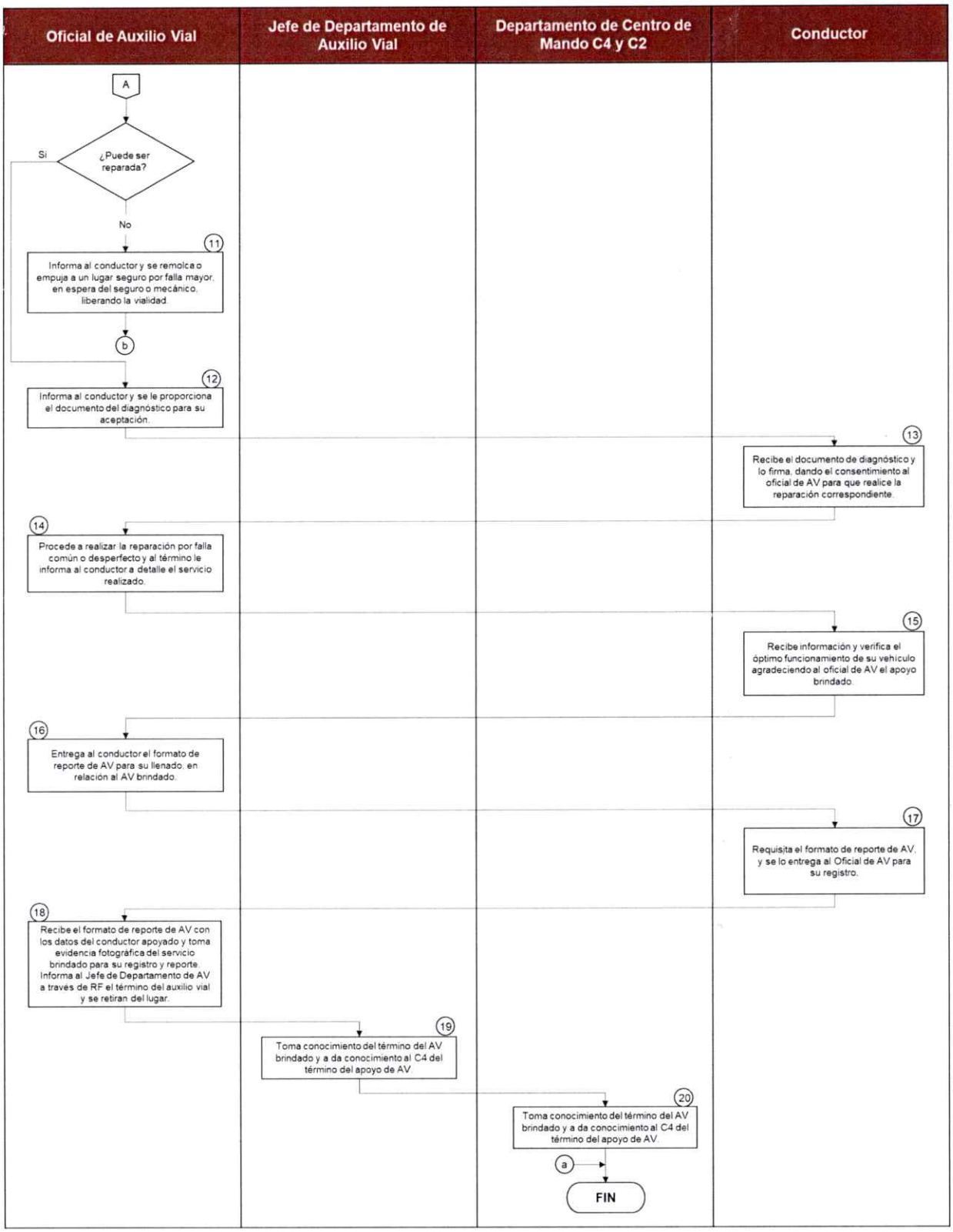
No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
1	Oficial de Auxilio Vial	Realiza recorridos en las diferentes vialidades del territorio municipal, se percata de un vehículo varado en alguna de las vías, se detiene e informa al Jefe de Departamento de AV a través de la RF de la revisión a realizar con los datos generales.
2	Jefe de Departamento de Auxilio Vial	Toma conocimiento del AV que se brindará y solicita al oficial informe la conclusión del mismo y a su vez le da conocimiento al C4.
3	Departamento del Centro de Mando C4 y C2	Toma conocimiento del AV y lo registra en bitácora, quedando en espera de la resolución y/o conclusión que le proporcione el oficial de AV.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
4	Oficial de Auxilio Vial	Continúa con la atención y se presenta con el conductor, le ofrece el servicio y le informa que es gratuito. ¿El conductor acepta el servicio ofrecido por los oficiales de AV? **No:** Permanece en el lugar abanderando el vehículo del conductor a fin de prevenir accidentes, hasta el arribo de su mecánico y/o seguro según sea el caso. **Si:** Proporciona mayor información al conductor sobre el servicio a brindar y realiza un diagnóstico.
5	Oficial de Auxilio Vial	Permanece en el lugar abanderando el vehículo del conductor a fin de prevenir accidentes, hasta el arribo de su mecánico y/o seguro según sea el caso.
6	Conductor	Espera el arribo de su mecánico y/o seguro para retirarse del lugar y agradece el apoyo al oficial de AV.
7	Oficial de Auxilio Vial	Recibe los agradecimientos del conductor y reitera el servicio brindado por AV y se retira del lugar.
8	Oficial de Auxilio Vial	Proporciona mayor información al conductor sobre el servicio a brindar y realiza un diagnóstico.
9	Conductor	Recibe la información que le proporciona el oficial de AV y permite que se realice el diagnostico.
10	Oficial de Auxilio Vial	Valora e identifica el tipo de falla mecánica o desperfecto que presenta y determina si puede o no ser reparada. ¿Puede ser reparada? **No:** Informa al conductor y se remolca o empuja a un lugar seguro por falla mayor, en espera del seguro o mecánico, liberando la vialidad. **Si:** Informa al conductor y se le proporciona el documento del diagnóstico para su aceptación.
11	Oficial de Auxilio Vial	Informa al conductor y se remolca o empuja a un lugar seguro por falla mayor, en espera del seguro o mecánico, liberando la vialidad. (Actividad 6 y 7).
12	Oficial de Auxilio Vial	Informa al conductor y se le proporciona el documento del diagnóstico para su aceptación.

No.	Puesto / Unidad Administrativa	Actividad
13	Conductor	Recibe el documento de diagnóstico y lo firma, dando el consentimiento al oficial de AV para que realice la reparación correspondiente.
14	Oficial de Auxilio Vial	Procede a realizar la reparación por falla común o desperfecto y al término le informa al conductor a detalle el servicio realizado. Proporciona mayor información al conductor sobre el Departamento de AV y el apoyo que ofrece, así como los números del C-4 para que se comuniquen en caso de que se presente alguna situación de emergencia.
15	Conductor	Recibe información y verifica el óptimo funcionamiento de su vehículo agradeciendo al oficial de AV el apoyo brindado.
16	Oficial de Auxilio Vial	Entrega al conductor el formato de reporte de AV para su llenado, en relación al AV brindado.
17	Conductor	Requisita el formato de reporte de AV, y se lo entrega al Oficial de AV para su registro.
18	Oficial de Auxilio Vial	Recibe el formato de reporte de AV con los datos del conductor apoyado y toma evidencia fotográfica del servicio brindado para su registro y reporte. Informa al Jefe de Departamento de AV a través de RF el término del auxilio vial y se retiran del lugar.
19	Jefe de Departamento de Auxilio Vial	Toma conocimiento del término del AV brindado y a da conocimiento al C4 del término del apoyo de AV.
20	Departamento del Centro de Mando C4 y C2	Recibe la información del Jefe de Departamento de AV y lo registra en bitácora.

X. Diagrama de Flujo




Oficial de Auxilio Vial
Jefe de Departamento de Auxilio Vial
Departamento de Centro de Mando C4 y C2
Conductor
A
¿Puede ser reparada?
Si
No
11
Informa al conductor y se remolca o empuja a un lugar seguro por falla mayor, en espera del seguro o mecánico, liberando la vialidad.
b
12
Informa al conductor y se le proporciona el documento del diagnóstico para su aceptación.
13
Recibe el documento de diagnóstico y lo firma, dando el consentimiento al oficial de AV para que realice la reparación correspondiente.
14
Procede a realizar la reparación por falla común o desperfecto y al término le informa al conductor a detalle el servicio realizado.
15
Recibe información y verifica el óptimo funcionamiento de su vehículo agradeciendo al oficial de AV el apoyo brindado.
16
Entrega al conductor el formato de reporte de AV para su llenado, en relación al AV brindado.
17
Requisita el formato de reporte de AV, y se lo entrega al Oficial de AV para su registro.
18
Recibe el formato de reporte de AV con los datos del conductor apoyado y toma evidencia fotográfica del servicio brindado para su registro y reporte. Informa al Jefe de Departamento de AV a través de RF el término del auxilio vial y se retiran del lugar.
19
Toma conocimiento del término del AV brindado y a da conocimiento al C4 del término del apoyo de AV.
20
Toma conocimiento del término del AV brindado y a da conocimiento al C4 del término del apoyo de AV.
a
FIN

XI. Medición

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula	Periodicidad
Brindar Auxilio Vial a vehículos con fallas comunes	Mide el porcentaje de Auxilios Viales brindados al mes, respecto a los programados anualmente	$\frac{\text{Número de auxilios viales brindados}}{\text{Número de auxilios viales programadas}} \times 100$	Mensual

XII. Formatos e Instructivos

COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO Y VIALIDAD
DEPARTAMENTO DE AUXILIO VIAL

REPORTE DE AUXILIO VIAL **FECHA**

Fecha: (1)	Hora: (2)	Conductor: (3)			
Ubicación: (4)		Colonia: (5)		Edad: (6)	Teléfono: (7)
Marca (8)	Modelo (9)	Placas (10)	Entidad (11)	Color (12)	
Diagnóstico: (13)		Se apoya con: (14)		Firma de validación y conformidad del conductor (15)	
Comentarios: (16)					
Importante: La Subdirección de Tránsito y Vialidad se deslinda de cualquier responsabilidad del servicio gratuito brindado.					

Unidad de Auxilio Vial:	(17)	Día:	(18)
Oficial 1:	(19)	Oficial 2:	(20)
Observaciones:	(21)		

Instructivo
Formato Reporte de Auxilio Vial

Información requerida	Instrucción
(1)	Fecha. Se pondrá la fecha en la que se brindó el auxilio vial.
(2)	Hora. Se pondrá la hora en la que se brindó el auxilio vial.
(3)	Conductor. Se pondrá el nombre del conductor al que se le brindó el auxilio vial.
(4)	Ubicación. Se pondrá la calle, entre calles y referencia en la que se brindó el auxilio vial.

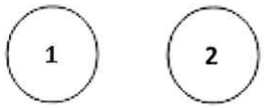
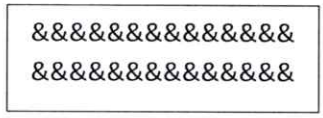
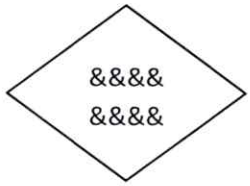
Información requerida	Instrucción
(5)	Colonia. Se pondrá la colonia en la que se brindó el auxilio vial.
(6)	Edad. Se pondrá la edad del conductor.
(7)	Teléfono. Se pondrá el número telefónico en el que puede ser contactado el conductor.
(8)	Marca. Se pondrá la marca del vehículo al que se brindó el auxilio vial.
(9)	Modelo. Se pondrá el modelo (año) del vehículo al que se brindó el auxilio vial.
(10)	Placas. Se pondrán los números y letras que componen la placa de circulación del vehículo al que se brindó el auxilio vial.
(11)	Entidad. Se pondrá la entidad a la que corresponda la placa de circulación del vehículo al que se brindó el auxilio vial.
(12)	Color. Se pondrá el color del vehículo al que se brindó el auxilio vial.
(13)	Diagnóstico. Se pondrá el diagnóstico emitido al realizar la revisión del vehículo.
(14)	Se apoya con. Se pondrán las actividades que se realizaron en el auxilio vial.
(15)	Firma de validación y conformidad del conductor. Se pondrá la firma del conductor una vez validado el diagnóstico y la reparación.
(16)	Comentarios. Se pondrán los comentarios emitidos por el conductor en razón del auxilio vial recibido.
(17)	Unidad de Auxilio Vial. Se pondrá el número económico de la unidad de auxilio vial que brindó la atención.
(18)	Día. Se pondrá el día de la semana en la que se brindó el auxilio vial
(19)	Oficial 1. Se pondrá el nombre del oficial que brindó la atención en el auxilio vial.
(20)	Oficial 2. Dado el caso, se pondrá el nombre del segundo oficial que brindó la atención en el auxilio vial.
(21)	Observaciones. Se pondrán las observaciones que el oficial considere pertinente plasmar en relación al auxilio vial brindado.

XIII. Validación del Procedimiento

Apoyó	Revisó	Aprobó
Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez Jefa del Departamento de Carrera Policial	**C. Israel Falcón González** Jefe del Departamento de Auxilio Vial	**Lic. Jesús Josafat Hernández Zarate** Subdirector de Tránsito y Vialidad

4. Simbología

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología básica siguiente:

Símbolo	Significado
	Marca el inicio del procedimiento.
	Número de actividad.
	Cuadro con extracto de actividad.
	Línea de flujo.
	Decisión.
	Línea de comunicación vía correo, o telefónica.
	Determina el final del procedimiento.
	Conector de página.
	Conector de actividad.

5. Registro de Ediciones

Número de edición	Fecha	Descripción de la modificación	Página
Primera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Abril 2019	Elaboración del Manual de Procedimientos conforme a la estructura orgánica y atribuciones conferidas en el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal, el 18 de enero de 2020; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 1 a la página 34
Segunda Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Abril 2020	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a las reformas y adiciones al Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicados en la Gaceta Municipal No. 22, el 31 de mayo de 2019; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 34 a la página 105
Tercera Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Julio 2020	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a las reformas y adiciones al Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal No. 3, el 27 de enero de 2020; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 20192021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 105 a la página 307

Número de edición	Fecha	Descripción de la modificación	Página
Cuarta Edición de la Administración Pública Municipal 2019-2021	Julio 2021	Actualización del Manual de Procedimientos conforme a las reformas y adiciones al Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México, publicado en la Gaceta Municipal No. 13, el 26 de febrero de 2021; así como, en lo establecido en los Lineamientos para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización y Procedimientos de la Administración Pública Municipal 2019-2021, emitidos por la Oficialía Mayor, previa opinión de la Contraloría Interna Municipal, los cuales toman en cuenta la metodología para la formulación de los instrumentos administrativos en comento, recomendada por el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM).	De la página 307 a la página 447

6. Distribución

El original del Manual de Procedimientos se encuentra en poder de la Comisaría General de Seguridad Pública de Tlalnepantla de Baz, Estado de México.

Cada Unidad Administrativa contará con una copia, mismas que estarán distribuidas de la siguiente manera:

- Ayudantía Especializada;
  - Departamento de Ayudantía General;
- Coordinación de Asuntos Internos;
  - Departamento de Inspección;
  - Departamento de Procedimientos;
- Coordinación Jurídica;
  - Departamento de Amparos y Derechos Humanos;
  - Departamento de Remisiones y Asesoría Jurídica;
  - Departamento de Litigios Penales;
  - Departamento de Documentación y Archivo;
- Subdirección de Administración Policial;
  - Departamento de Recursos Humanos;
  - Departamento de Programación y Presupuesto;
  - Departamento de Carrera Policial;
  - Departamento de Profesionalización;
  - Departamento de Control de Equipamiento;
  - Departamento de Almacén y Mantenimiento;
- Subdirección de Estado Mayor;
  - Departamento de Centro de Mando C4 y C2;
  - Departamento de Análisis de la Información;
  - Departamento de Análisis Táctico Operativo;
  - Departamento de Mapas Georreferenciales y Análisis Estadístico;
- Subdirección de Seguridad Pública;
  - Departamentos Operativos de la Región 1 a la 6;

- Departamento de Policía Vecinal de Proximidad;
- Departamento de Grupo Especial;

➢ Subdirección de Prevención del Delito y Participación Ciudadana;

- Departamento de Atención a Víctimas del Delito;
- Departamento de Atención y Vinculación Ciudadana;
- Departamento de Redes Vecinales por Cuadra;
- Departamento de Atención a la Violencia Familiar y de Género;

➢ Subdirección de Tránsito y Vialidad;

- Departamento Técnico Operativo Poniente y Oriente;
- Departamento de Percances Vehiculares y Cultura Vial; y
- Departamento de Auxilio Vial.

7. Validación del Manual

Autorizó	Validó
Mtro. Raciel Pérez Cruz Presidente Municipal Constitucional.	**Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero** Contralora Interna Municipal.
Revisó en el Ámbito Jurídico	**Coordinó**
Mtra. Verenisse Coronado Pineda Consejera Jurídica.	**Mtra. Nancy América Estudiante Negrete** Oficial Mayor.
Elaboró	**Apoyó**
Lic. César Dorantes Rodríguez Comisario General de Seguridad Pública.	**Mtra. Teresa Gabriela Ramírez Márquez** Jefa del Departamento de Carrera Policial.

Tlalnepantla

nuestra ciudad

2019 2021