AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.

GACETA MUNICIPAL

PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.

Número: 329 **Año: 2024**	**Cd. Cuautitlán Izcalli, Estado de México, martes 8 de octubre de 2024.**	**Ayuntamiento 2022-2024**

“2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México”.

SUMARIO:

I. **EDICTO DEL OFICIO INMUDECI/DG/CI/073/2024, DE FECHA TREINTA DE SEPTIEMBRE DEL DOS MIL VEINTICUATRO, CONSISTENTE EN EL EMPLAZAMIENTO A AUDIENCIA INICIAL AL C. RIGOBERTO PÉREZ GONZÁLEZ, DERIVADO DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO INMUDECI/DG/CI/ASYR/002/2024.**

II. **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA.**

III. **FE DE ERRATAS A LA CONVOCATORIA A PERSONAS JUEZA O JUEZ CÍVICO (UNA PLAZA) Y SECRETARIA O SECRETARIO CÍVICO (UNA PLAZA), PUBLICADA EN LA GACETA MUNICIPAL, PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, NÚMERO: 328, AÑO: 2024, DEL 3 DE OCTUBRE DE 2024.**

CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 30 FRACCIÓN XXXVIII DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO (2022-2024) Y 58 DEL REGLAMENTO INTERNO DEL AYUNTAMIENTO Y SUS COMISIONES DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, SE PUBLICA:

I. EDICTO DEL OFICIO INMUDECI/DG/CI/073/2024, DE FECHA TREINTA DE SEPTIEMBRE DEL DOS MIL VEINTICUATRO, CONSISTENTE EN EL EMPLAZAMIENTO A AUDIENCIA INICIAL AL C. RIGOBERTO PÉREZ GONZÁLEZ, DERIVADO DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO INMUDECI/DG/CI/ASYR/002/2024.

INMUDECI
Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
¡Somos futuro!

"2024.Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

EDICTO

Oficio número: INMUDECI/DG/CI/073/2024
Expediente: INMUDECI/DG/CI/ASYR/002/2024
Asunto: Emplazamiento Audiencia Inicial
Fecha: 30 de septiembre del 2024

C. Rigoberto Pérez González
P R E S E N T E:

En mi postura de Contralor Interno del Organismo Público Descentralizado de carácter Municipal denominado "Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli", Estado de México, ejerciendo facultades de Substanciación y Resolución de todos aquellos asuntos que sean competencia del mismo, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14 segundo párrafo, 16 primer párrafo, 108 párrafos primero y cuarto, 109 fracción III y 113 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 130 fracciones I párrafos primero y quinto, III párrafo primero y 130 Bis párrafo primero de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 3 fracción III de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 3 fracción II, 9 fracción VIII, 115, 116, 117, 122, 194 fracciones I, II, III, IV, V, VI y VII y 195 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1, 25 fracción II, 27, 28 fracción III y 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, de aplicación supletoria a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1, 6, 25, 36 y 38 fracción XII del Reglamento Interno del Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli Estado de México; así como el nombramiento otorgado al suscrito como Titular de la Contraloría Interna del Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli, México, por parte de la Mtra. Karla Fiesco García, Presidenta Municipal Constitucional de Cuautitlán Izcalli, México, de fecha catorce de enero del dos mil veintidós, le hago de su conocimiento que, en fecha 12 de julio del año en curso, se recibió el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa 002/2024 de la misma fecha, emitido por el Lic. Julio Cesar Longinos Mendoza, Autoridad Investigadora dependiente de este Órgano Interno de Control, del cual recayó el Acuerdo Admisorio de fecha 17 de julio de la misma anualidad, determinándose procedente el inicio del procedimiento administrativo bajo el número de expediente al rubro citado, por considerar que presuntamente incurre en responsabilidad administrativa calificada como GRAVE, al verse vulnerado lo dispuesto en el artículo 52 fracción V de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Por lo que, en relación a lo anterior y en observancia a los principios de legalidad que rigen el procedimiento administrativo, se le requiere de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194 fracciones II, III y V de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, comparezca ante esta Autoridad Substanciadora y Resolutora de la Contraloría Interna del Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, a la

INMUDECI
Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!

"2024.Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

celebración de la Audiencia Inicial, que tendrá verificativo el **día 30 de octubre del año dos mil veinticuatro, a las once horas con treinta minutos,** en las oficinas que ocupa dicha autoridad, las cuales se encuentran ubicadas en: Avenida Rancho del Jacal, Sin Número, Colonia La Perla, Municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México, Código Postal 54740, Diligencia a la que deberá presentarse con el documento del que se valga como identificación personal oficial, debiendo exhibirlo en original y copia fotostática. Lo anterior con el objeto de que en el ejercicio de su garantía de audiencia declare, ofrezca pruebas a su favor y alegue lo que considere pertinente, respecto a las presuntas responsabilidades administrativas que se le atribuyen con motivo del cargo que ocupaba como Coordinador de Administración dependiente del Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, así mismo, no omito mencionarle a usted, que tiene derecho a no declarar en contra de sí mismo, ni a declararse culpable, de defenderse personalmente o ser asistido por un defensor perito en la materia y de no contar con uno, le será designado un defensor de oficio, apercibido que de no comparecer en la fecha, hora y lugar precisado sin causa justificada, se tendrá por satisfecha la garantía de audiencia que por esta vía se le notifica, como lo rezan los artículos 30 y 129 fracción III del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, de aplicación supletoria a la ley de la materia; consecuentemente perderá su derecho a ofrecer pruebas, excepto aquellas que la propia ley prevé como supervenientes.

Asimismo, se le comunica que el expediente de responsabilidad administrativa referido, mismo que obran en las oficinas de esta Autoridad, se pone a su disposición y consulta previa acreditación de personalidad y toma de razón de ello, lo cual podrá efectuar en días y horas hábiles, del mismo modo, se le conmina qué dentro de los tres días hábiles a que surta efectos la presente notificación o a más tardar en la Audiencia Inicial, señale domicilio dentro del municipio de Cuautitlán Izcalli, México, para efectuar las notificaciones que por ley se disponen, apercibido que en caso de no hacerlo, las subsecuentes notificaciones se realizaran por los estrados físicos de este Órgano Interno de Control, por último, no omito hacer de su conocimiento que la información que obra en la documentación de cuenta se tramita bajo las disposiciones que establecen los artículos 3 fracciones IX, XX y XXIII, 6 y 143 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 2 fracciones II y IV y 4 fracción XI de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

Sin otro particular, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

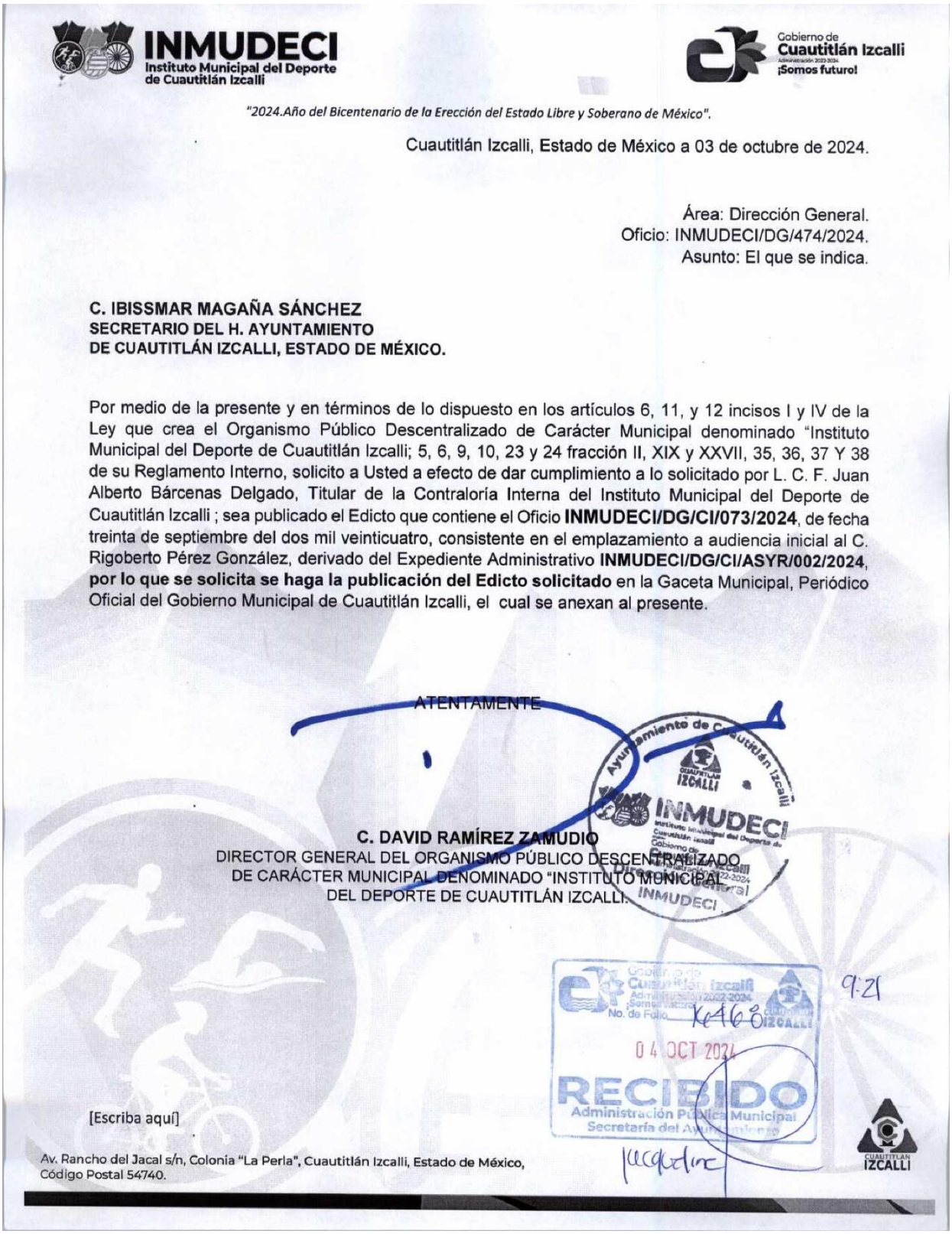
ATENTAMENTE

INMUDECI
Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli
CONTRALORÍA

L.C.F. JUAN ALBERTO BÁRCENAS DELGADO
TITULAR DE LA CONTRALORÍA INTERNA
DEL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE DE CUAUTITLÁN IZCALLI, MÉXICO
EN FUNCIONES DE AUTORIDAD SUBSTANCIADORA Y RESOLUTORA.

CUAUTITLÁN IZCALLI

LO ANTERIOR, EN ATENCIÓN AL:



INMUDECI
Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!

"2024.Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

Cuautitlán Izcalli, Estado de México a 03 de octubre de 2024.

Área: Dirección General.
Oficio: INMUDECI/DG/474/2024.
Asunto: El que se indica.

C. IBISSMAR MAGAÑA SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO
DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.

Por medio de la presente y en términos de lo dispuesto en los artículos 6, 11, y 12 incisos I y IV de la Ley que crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Municipal denominado "Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli; 5, 6, 9, 10, 23 y 24 fracción II, XIX y XXVII, 35, 36, 37 Y 38 de su Reglamento Interno, solicito a Usted a efecto de dar cumplimiento a lo solicitado por L. C. F. Juan Alberto Bárcenas Delgado, Titular de la Contraloría Interna del Instituto Municipal del Deporte de Cuautitlán Izcalli ; sea publicado el Edicto que contiene el Oficio **INMUDECI/DG/CI/073/2024**, de fecha treinta de septiembre del dos mil veinticuatro, consistente en el emplazamiento a audiencia inicial al C. Rigoberto Pérez González, derivado del Expediente Administrativo **INMUDECI/DG/CI/ASYR/002/2024**, **por lo que se solicita se haga la publicación del Edicto solicitado** en la Gaceta Municipal, Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Cuautitlán Izcalli, el cual se anexan al presente.

ATENTAMENTE

C. DAVID RAMÍREZ ZAMUDIO
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO "INSTITUTO MUNICIPAL
DEL DEPORTE DE CUAUTITLÁN IZCALLI.

Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli
INMUDECI
Dirección General

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!
No. de Folio 4468
04 OCT 2024
RECIBIDO
Administración Pública Municipal
Secretaría del Ayuntamiento

9:21

[Escriba aquí]

Av. Rancho del Jacal s/n, Colonia "La Perla", Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Código Postal 54740.

II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA.

Gobierno de
Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!



Comisaría General de
Seguridad Ciudadana
de Cuautitlán Izcalli

Manual de Procedimientos
Comisaría General de Seguridad Ciudadana
2022-2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

Octubre, 2024

© Ayuntamiento Constitucional de Cuautitlán Izcalli 2022-2024.
Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Av. Primero de Mayo s/n, Colonia Centro Urbano,
C.P. 54700, Cuautitlán Izcalli, Estado de México,
Teléfono: 55 58 68 48 89.
Correo electrónico: juridico.comisaria@cizcalli.gob.mx
Octubre 2024
Impreso y hecho en Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

ÍNDICE

Página.

PRESENTACIÓN. 8

I. OBJETIVO GENERAL. 9

II. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS. 10

Q00-01 Atención de llamadas de emergencia. 10

Q00-02 Atención del despacho operativo de radiocomunicación con el sistema CAD *(Computer Aided Dispatch).* 23

Q00-03 Atención de emergencias mediante el uso de la aplicación WhatsApp 360. 31

Q00-04 Captura del Informe Policial Homologado (IPH). sobre hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México. 40

Q00-05 Supervisión del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México. 48

Q00-06 Solicitud del Informe Policial Homologado (IPH).de hecho probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México. 54

Q00-07 Verificación del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México. 60

Q00-08 Solicitud de videograbaciones. 68

Q00-09 Notificación y contestación de citatorios. 76

Q00-10 Contestación y seguimiento de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles. 87

Q00-11 Contestación, seguimiento de protección y auxilio inmediato y apercibimientos..... **97**

Q00-12 Contestación, seguimiento de búsqueda, localización de personas y vehículos..... **107**

Q00-13 Contestación y seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos..... **117**

Q00-14 Contestación e integración de las quejas en materia de Derechos Humanos..... **127**

Q00-15 Contestación y seguimiento de solicitudes de integración de documentos de personal operativo ante autoridades judiciales, ministeriales y administrativas..... **137**

Q00-16 Contestación y seguimiento de derechos de petición..... **147**

Q00-17 Aseguramiento derivado de robo y/o extravío de armas de fuego oficiales..... **157**

Q00-18 Recuperación de armas de fuego oficiales..... **167**

Q00-19 Recuperación de vehículos oficiales..... **175**

Q00-20 Asesoría y acompañamiento al personal operativo ante el agente del Ministerio Público, Juzgados, Fiscalía Especializada en Delitos Dolosos Cometidos por Corporaciones Policiales y Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción..... **184**

Q00-21 Recepción de quejas, denuncias, así como la Implementación de Procedimientos Administrativos por incumplimiento de permanencia y disciplinarios..... **192**

Q00-22 Control de asistencias..... **199**

Q00-23 Trámite de remociones..... **207**

Q00-24 Contratación de servicios facultativos..... **215**

Q00-25 Asesoría psicológica y jurídica..... **226**

Q00-26 Curso-taller en materia de Prevención del Delito. **232**

Q00-27 Canalización, seguimiento y atención de primer contacto a víctimas de violencia. **238**

Q00-28 Atención jurídica y psicológica a víctimas de violencia de género. **246**

Q00-29 Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas. **251**

Q00-30 Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas. **258**

Q00-31 Asignación y resguardo de armamento. **268**

Q00-32 Reuniones vecinales de proximidad. **275**

Q00-33 Análisis y elaboración de estudios tácticos y operativos... **282**

Q00-34 Elaboración de informes criminales. **288**

Q00-35 Atención de Quejas y Denuncias, por Incumplimiento a los Requisitos de Permanencia y Disciplinarios. **294**

Q00-36 Servicio de abanderamiento. **305**

Q00-37 Apoyos viales **314**

Q00-38 Retiro de vehículos en vía pública **322**

Q00-39 Atención de accidentes viales. **330**

Q00-40 Elaboración de infracciones **339**

Q00-41 Pago de infracciones electrónicas. **345**

Q00-42 Liberación de vehículos remitidos al corralón **351**

Q00-43 Taller de educación vial. **359**

Q00-44 Servicios de vialidad en zonas escolares. **366**

III. SIMBOLOGÍA..... 373

IV. VALIDACIÓN..... 374

V. HOJA DE ACTUALIZACIÓN. 376

PRESENTACIÓN.

La sociedad izcallense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad. Por ello, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad. En este contexto, la Administración Pública Municipal de Cuautitlán Izcalli, transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos descentralizados hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

I. OBJETIVO GENERAL.

Implementar la calidad, eficiencia y eficacia de la actividades encomendadas en la normatividad aplicable, estableciendo a través del presente documento un conjunto de procedimientos operativos claros y estandarizados para garantizar el funcionamiento eficiente, coordinado y transparente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana del Municipio de Cuautitlán Izcalli, promoviendo la seguridad y bienestar de los ciudadanos mediante la prevención, protección y respuesta ante situaciones de riesgo, ello a través de objetivos particulares que a continuación se enlistan:

- Establecer lineamientos claros para la actuación del personal operativo y administrativo de la Comisaría, a fin de asegurar que sus intervenciones sean eficaces, oportunas y en cumplimiento con las normativas vigentes.

- Definir protocolos de atención y respuesta a emergencias, garantizando la rapidez en la movilización de los recursos disponibles y la adecuada coordinación entre las diferentes áreas adscritas a la Comisaría y con otras instituciones de seguridad y emergencia.

- Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento de las actividades y procedimientos, con el fin de mejorar continuamente los servicios de seguridad proporcionados a la comunidad, ajustando las estrategias según las necesidades detectadas.

- Fomentar la capacitación constante del personal en técnicas de seguridad, derechos humanos y manejo de situaciones de crisis, para asegurar que las intervenciones se realicen de manera profesional y respetuosa con los derechos de los ciudadanos

- Establecer canales de comunicación eficientes entre la Comisaría y la ciudadanía, facilitando la denuncia, el acceso a información y la colaboración en iniciativas de seguridad comunitaria.

En conjunto, estos objetivos pueden ayudar a mejorar la convivencia social, reducir la criminalidad y aumentar la percepción de seguridad en el Municipio, impactando de manera positiva en el bienestar general de la población.

II. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.

Q00-01 Atención de llamadas de emergencia.

1. Objetivo.

Brindar asistencia a las usuarias o los usuarios para atender situaciones de emergencia, mediante la atención de la llamada telefónica al número 911 y línea de contacto ciudadano local 5558711111. para dar una respuesta inmediata a la ciudadanía.

2. Alcance.

Aplica a los operadores telefónicos y personal operativo adscrito al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. encargado de responder y brindar la atención pronta y eficaz de las llamadas telefónicas que ingresan al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 y línea de contacto ciudadano local 5558711111.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso a, fracción II y 21 párrafo noveno). Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. (Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, artículo 86 Bis). Gaceta del Gobierno 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (Título Primero, Disposiciones Preliminares, artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero). Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. (Título Primero Disposiciones Generales, Capítulo I Del Objeto de la Ley, artículos 4, 6,

7, Título Segundo Principios y Deberes, Capítulo I De los Principios, artículo 22). Diario Oficial de la Federación, 26 de enero de 2017, 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, Disposiciones Generales, artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, artículo 5 fracciones I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, artículos 22 y 23). Gaceta del Gobierno, 14 de mayo de 2014, 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 I, Disposiciones Generales, artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, artículos 26 y 27 fracciones I, IV y V; y Capítulo VI, Del Sistema de Atención a Llamadas de Emergencia 066 artículo 86). Gaceta del Gobierno, 30 de junio de 2015, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (artículo 14 fracción I), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo es el área encargada de la recepción de las llamadas de emergencia ciudadana al 911 y la línea de contacto ciudadano local 5558711111 del registro en el Aplicativo de Captura y de la canalización a las dependencias responsables para la atención correspondiente.

Los operadores del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia, deberán:

- Recibir las llamadas telefónicas al 911 y la línea de contacto ciudadano local 5558711111 y atenderlas conforme a lo estipulado en el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia.
- Clasificar las llamadas conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- Solicitar los datos primarios, y complementarios establecidos en el Manual de Operador Interviniente vigente para la atención de la llamada a la usuaria o el usuario.
- Registrar la llamada en el Sistema de Captura y aplicar la instrucción de trabajo

correspondiente.

- Crear el folio correspondiente a la llamada a través del Aplicativo de Captura y proporcionar a la usuaria o al usuario el folio del reporte correspondiente.
- Canaliza al área de despacho radio operador de emergencias
- Verificar en el Aplicativo de Captura si el incidente ya fue reportado y, en su caso, informar a la usuaria o al usuario que el incidente ya fue reportado, proporcionar el folio de registro e informar que ya ha sido canalizado al área competente.
- Aplicar guion de cierre de la llamada conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finalizar la llamada.

La usuaria o usuario, deberá:

- Realizar llamada telefónica al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 y línea de contacto ciudadano local 5558711111 e informar el motivo de la llamada telefónica.
- Proporcionar los datos primarios y complementarios de la emergencia para la atención correspondiente.

5. Definiciones.

Aplicativo de captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por la usuaria o el usuario que se reciben a través de llamada al 911.

Área competente: Área o unidad administrativa (*call center*) que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia: Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales incidentes de emergencia relacionados con el ámbito médico, de seguridad pública y de protección civil que acontecen con mayor medida en nuestro país y que son reportados a través del número de atención de llamadas de emergencia 911, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia a nivel nacional.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación del

número de teléfono de contacto y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo. Datos primarios: Es la información general de la llamada, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente. Emergencia: Aquella situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la llamada, y se genera un código único e irrepetible. Incidente: Es la clasificación o denominación de una llamada por la usuaria o al usuario a la operadora o al operador. Llamada de relevancia social: Aquella que de acuerdo con su naturaleza repercute de manera significativa en la sociedad.

Llamada improcedente: Aquella llamada o situación no catalogada como de emergencia, ya sea porque se realizó con fines evaluativos o no presenta una solicitud creíble para su atención.

Llamada procedente: Llamada que es catalogada como emergencia de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes.

Llamada de relevancia social: Aquella que de acuerdo con su naturaleza repercute de manera significativa en la sociedad.

Ventana Emergente: Pantalla que contiene los datos primarios y número de registro para la atención de la llamada

Intervinientes: sirve para homologar los distintos servicios de emergencia. Así que con este nuevo código, 911, y Número de contacto ciudadano local 5558711111 para solicitar el apoyo de policías municipales, La Comisión de Estatal de Seguridad Ciudadana (CES), la Fiscalía general de Justicia del Estado de México, la Cruz Roja Mexicana, bomberos municipales y protección civil y el sistema Nacional de Atención de Emergencias.

6. Insumos.

- Llamada de emergencia que ingresa al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad a través del 911 y la línea de contacto ciudadano local 5558711111.

7. Resultados.

Registro para la atención integrando los datos de la incidencia en el sistema CAD 911 Llamadas telefónicas de Emergencia que ingresa al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911, y línea de contacto ciudadano local 5558711111del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. y registrada en el aplicativo de captura, con los siguientes datos: Información general del incidente, Datos del reportante, ubicación del incidente, información de la recepción del incidente, atención del incidente, información de razonamiento por corporación, resumen o información complementaria y bitácora del incidente

8. Políticas.

- Las llamadas se recibirán en el teléfono único nacional o al número local de emergencias las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante la llamada.
- Se registrarán todos los datos del incidente
- Se deberá verificar la información del reporte y solicitar los datos necesarios para la atención de la emergencia.
- Se mantendrá informado al usuario sobre el desarrollo de la atención de la emergencia.
- Envía la información al usuario de manera clara y concisa.
- Informa al usuario que su mensaje está siendo atendido y que recibirá una respuesta lo antes posible.

9. Desarrollo.

Atención de llamadas de emergencia.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Usuaria o usuario	Realiza llamada telefónica al prefijo 911 y línea de contacto ciudadano local 5558711111

2	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe la llamada telefónica de la usuaria o el usuario y la vincula con la operadora o el operador, muestra información relacionada con el número telefónico de entrada correspondiente y genera en automático un folio.
3	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe enlace telefónico con la usuaria o el usuario, visualiza el Aplicativo de Captura y se presenta conforme a lo estipulado en el Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia.
5	Usuaria o usuario	Se entera de la presentación de la operadora o del operador e informa el motivo de la llamada telefónica.
6	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe información, se entera del motivo de la llamada telefónica y determina: **¿Es una llamada procedente o improcedente?** **No:** Entonces clasifica la misma conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, lo registra en el Aplicativo de Captura, aplica el guion de cierre y termina la llamada con la usuaria **Sí:** Entonces solicita de manera verbal a la usuaria o al usuario datos primarios para verificar si el incidente ya ha sido reportado.
7	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe la información de la usuaria o el usuario y solicita al aplicativo de captura muestre la lista de incidentes.
8	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Se entera de la solicitud, muestra a la operadora o al operador el listado de incidentes reportados.

9	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Visualiza en el Aplicativo de captura el listado de incidentes reportados y determina: **¿El incidente ya fue registrado?** **Sí:** Entonces Ingresa en el Aplicativo de Captura el folio del incidente ya reportado para mostrar la información del incidente y Recibe el folio y muestra a la operadora o al operador la información del incidente ya reportado **No:** Viene de la actividad número 11. El incidente no fue registrado Crea folio a través del Aplicativo de Captura y registra información con los datos primarios proporcionados por la usuaria o el usuario.
10	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Registra la información recibida por la usuaria o el usuario en la llamada telefónica y le informa que el incidente ya fue reportado, asimismo, le proporciona el folio del registro y le hace de conocimiento que ya fue canalizado al área competente que lo atenderá.
11	Usuaria o usuario	Recibe de la operadora o el operador información de que el incidente ya fue reportado, así como el folio con el cual se registró y se entera que ha sido canalizado al área competente.
12	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finaliza la llamada con la usuaria o el usuario. Concluye el procedimiento.
13	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe los datos primarios, registrados y almacenados los datos primarios capturados por la operadora o el operador, despliega, determina: **¿Se cuentan con todos los datos primarios?** **Sí:** Entonces envía una alerta a la operadora o al operador indica que falta registrar campos de los datos primarios. **No:** Entonces permite a la operadora o al operador continuar con el registro de la información del apartado de "datos complementarios"

14	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe alertamiento del Aplicativo de Captura para registrar campos de los datos primarios faltantes, verifica la información y solicita de manera verbal a la usuaria o al usuario la información correspondiente.
15	Usuaria o usuario	Recibe solicitud verbal de la operadora o del operador de proporcionar datos primarios y facilita la información requerida.
16	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe la información de la usuaria o el usuario y la registra en el Aplicativo de Captura.
17	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe información capturada por la operadora o el operador y le permite continuar con el registro de la información del apartado datos complementarios. Se conecta con la actividad número 25
18	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Visualiza en el Aplicativo de Captura el apartado de "datos complementarios" y solicita esta información a la usuaria o al usuario para clasificar la llamada de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
19	Usuaria o usuario	Recibe solicitud de la operadora o del operador de proporcionar los datos complementarios, se entera y brinda la información.
20	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe de la usuaria o del usuario los datos complementarios y los registra en el Aplicativo de Captura.
21	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe los datos complementarios, permite el registro y almacena la información de los datos complementarios.
22	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Clasifica la llamada en el Aplicativo de Captura de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.

23	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Queda capturada la clasificación del incidente, genera folio y canaliza el reporte del incidente al área competente para su atención y el folio a la operadora o el operador. Se conecta con los procedimientos inherentes a cada una de áreas competentes para la atención de los incidentes.
24	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Recibe folio del reporte del aplicativo de captura y lo proporciona a la usuaria o al usuario.
25	Usuaria o usuario	Recibe de la operadora o del operador el folio del reporte del incidente.
26	Operadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finaliza la llamada.
		FIN

Nota: El procedimiento puede interactuar con otros mecanismos de comunicación, como

- Atención de despacho operativo radio comunicación.
- Atención ciudadana vía redes sociales (WhatsApp y otras plataformas)
- Informe Policial Homologado

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.

Diagrama de flujo del procedimiento: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y el teléfono de emergencia local 5558711111 registró en el Aplicativo de Captura.

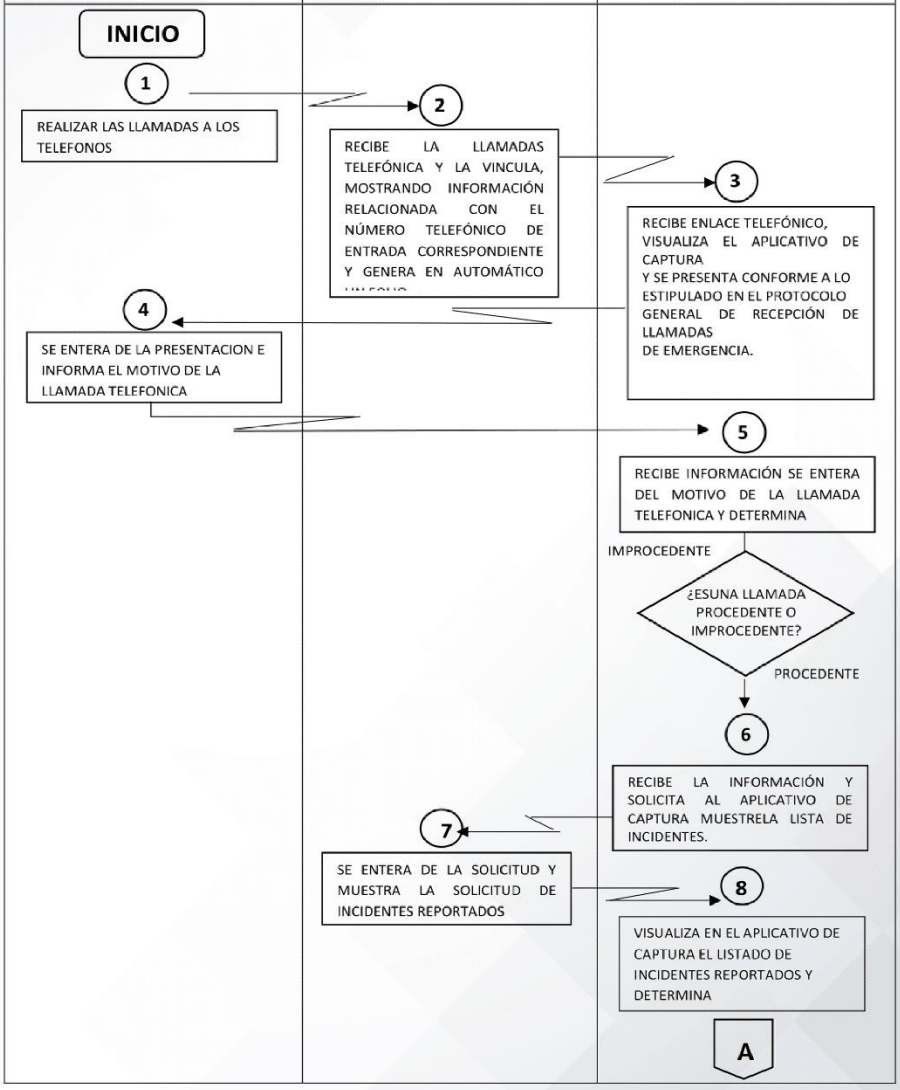


Diagrama de flujo del procedimiento: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y el teléfono de emergencia local 5558711111 registró en el Aplicativo de Captura.

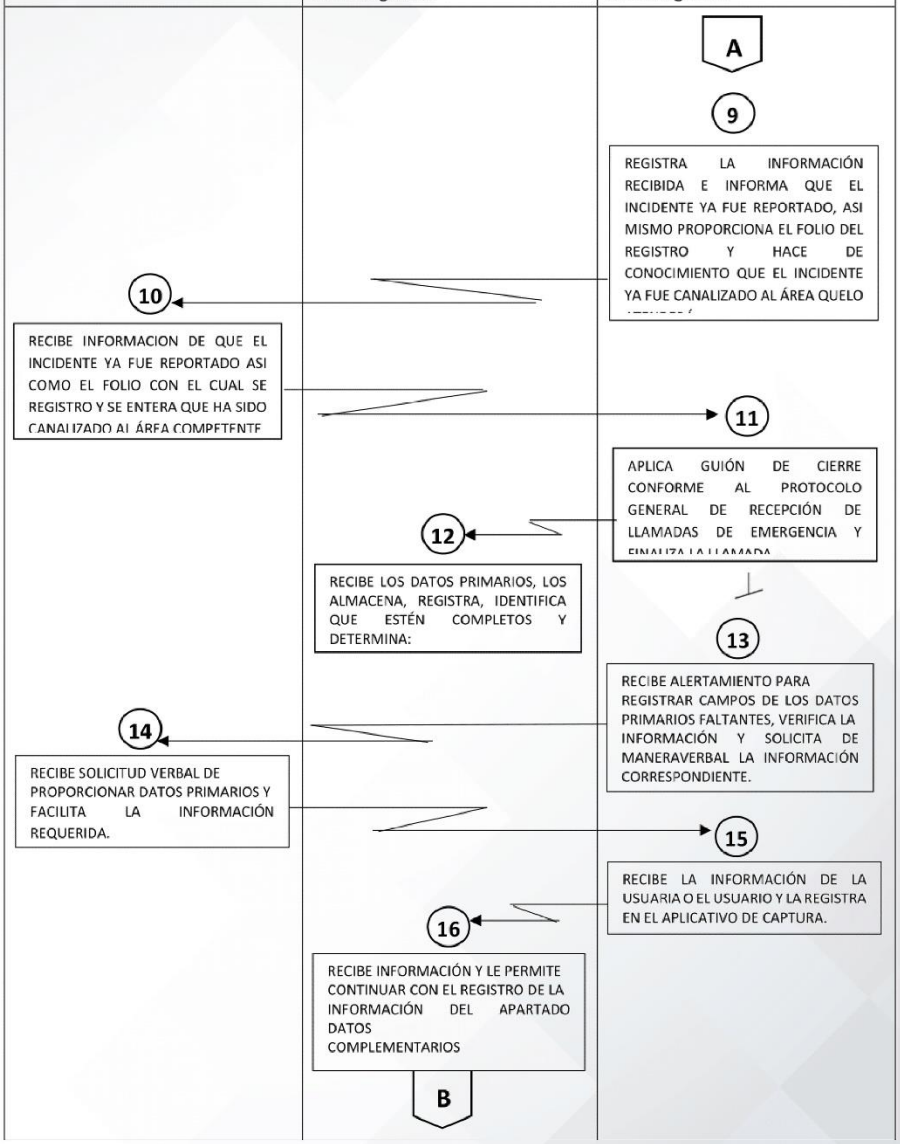
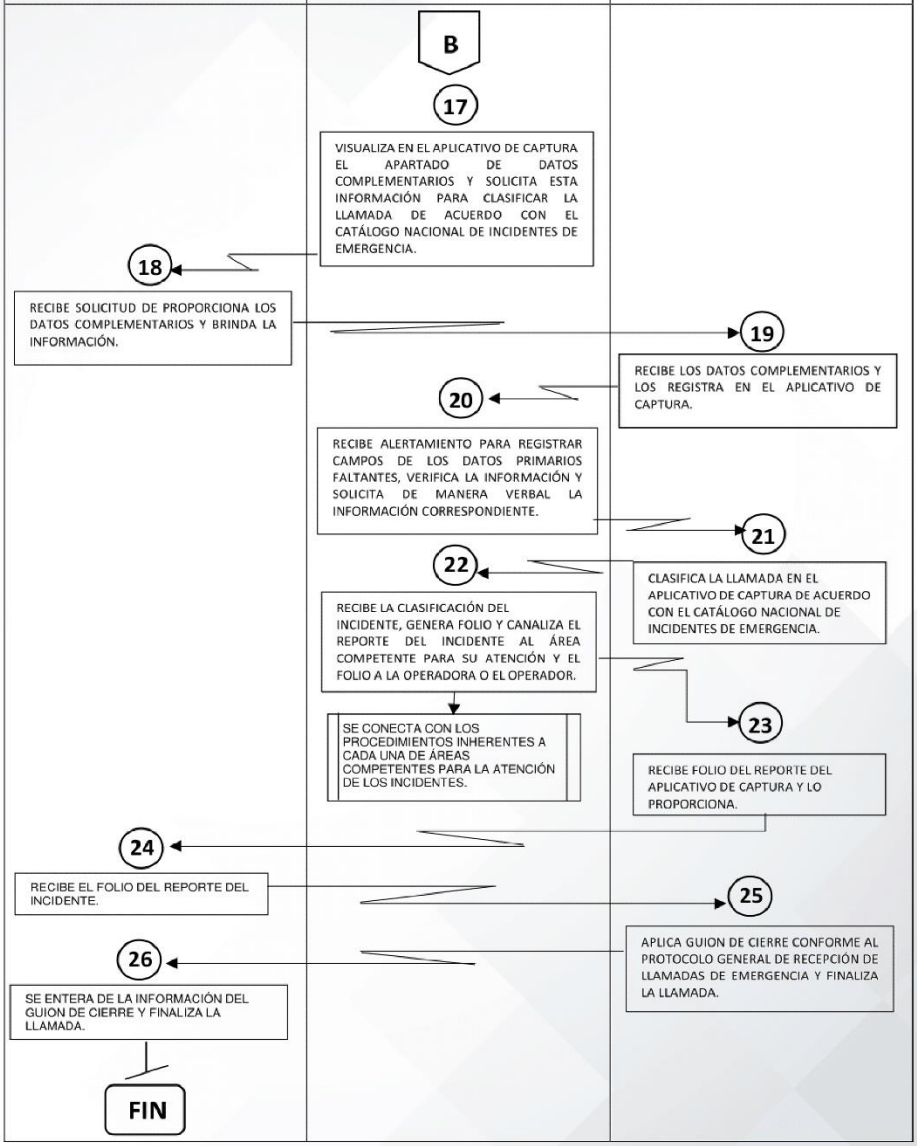


Diagrama de flujo del procedimiento: Atención de la llamada telefónica al 9-1-1 y el teléfono de emergencia local 5558711111 registró en el Aplicativo de Captura.



11. Medición.

$$\frac{\text{Número de llamadas de emergencia registradas}}{\text{Número de llamadas de emergencia atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de llamadas de emergencia atendidas.}$$

Registro de evidencias:

Todas las evidencias quedan registradas en el Aplicativo de Captura operado por el Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-02 Atención del despacho operativo de radiocomunicación con el sistema CAD

(Computer Aided Dispatch).

1. Objetivo.

Establecer el procedimiento para la atención de incidentes y solicitudes de servicio mediante radiocomunicación, utilizando el Sistema de Despacho Asistido por Computadora (CAD), a fin de optimizar la respuesta y coordinación de las unidades operativas.

2. Alcance.

Aplica al personal operativo del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, adscrito al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. encargado de atender incidentes y solicitudes de servicio a través de radiocomunicación, utilizando el Sistema CAD.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso a, fracción II y 21 párrafo noveno). Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. (Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, artículo 86 Bis). Gaceta del Gobierno 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (Título Primero, Disposiciones Preliminares, artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero). Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, 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, Disposiciones Generales, artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, artículo 5 fracciones

I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, artículos 22 y 23). Gaceta del Gobierno, 14 de mayo de 2014, 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 I, Disposiciones Generales, artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, artículos 26 y 27 fracciones I, IV y V; y Capítulo VI, Del Sistema de Atención a Llamadas de Emergencia 066 artículo 86). Gaceta del Gobierno, 30 de junio de 2015, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (artículo 14 fracción I), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El despachador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia, deberá:

- Recibir e ingresar los incidentes de radiocomunicación en el Sistema CAD y clasificar el tipo de incidente o solicitud de servicio.
- Despachar las unidades operativas correspondientes.
- Registrar el cierre del incidente o servicio en el sistema.

El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia, deberá:

- Obtener información relevante del usuario.
- Monitorea el desarrollo del incidente y proporciona apoyo e instrucciones a las unidades operativas

5. Definiciones.

Despachadores de Radiocontrol: Personal operativo responsable de atender y despachar las unidades operativas para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio.

Radiocomunicación: Sistema de comunicación que permite la transmisión de voz en tiempo

real entre dos o más puntos.

Sistema CAD (Computer Aided Dispatch): Sistema de Despacho Asistido por Computadora que facilita la gestión de incidentes y solicitudes de servicio.

Incidente: Suceso que altera el orden público o la seguridad de las personas y bienes.

Solicitud de servicio: Petición de auxilio o asistencia por parte de un ciudadano.

6. Insumos.

- Equipo de radiocomunicación.
- Sistema CAD con acceso a mapas y bases de datos.
- Computadora, radios tetra, telefonía celular mensajería instantánea.

7. Resultados.

Atención oportuna y eficaz de incidentes y solicitudes de servicio, Optimización de la respuesta y coordinación de las unidades operativas, Registro preciso de la información relacionada con los incidentes y servicios.

8. Políticas.

- Se debe dar prioridad a las llamadas de emergencia.
- Toda la información obtenida durante la atención de un incidente o servicio debe ser tratada con confidencialidad.
- El personal del Despacho Operativo debe mantener una actitud profesional y respetuosa
- Todas sin acepción dará tramite a cada solicitud de emergencia sea verídica o falsa
- Mantendrá en todo momento el profesionalismo canalizando la solicitud de un auxilio
- Una vez que se ha enviado el apoyo de un servicio, está obligado a conocer del arribo de la unidad a recibir la hora de arribo con quien tiene contacto y recibir el reporte del incidente que se trate
- Los sistemas de recepción y despacho de emergencias deberán tener la posibilidad de

establecer comunicación en línea con el sistema de video vigilancia y permitir la visualización de imágenes seleccionadas a partir de la interacción con los sistemas de georreferenciación que permiten la ubicación de las cámaras en mapas cartográficos y su manipulación directa de las Unidades de monitoreo, de tal forma que cada emergencia reportada y ubicada en el mapa se desplegará en las cámaras más cercanas al incidente

9. Desarrollo.

Atención del despacho operativo de radiocomunicación con el Sistema CAD.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Despachador	Recibe un folio a través del sistema CAD de algún incidente.
2	Despachador	Identifica el tipo de incidente o solicitud de servicio.
3	Despachador	Solicita operador de llamadas de emergencia solicite al denunciante o solicitante la siguiente información:
4	Radioperador	Se le solicitan lo siguientes datos: ubicación del incidente, descripción del incidente, número de personas involucradas, si hay personas lesionadas o en peligro, cualquier otra información relevante.
5	Radioperador	El operador de atención de llamadas de Emergencia ingresa la información obtenida en el Sistema CAD.
6	Despachador	El despachador se visualiza el folio con la información
7	Despachador	Se conecta con los procedimientos inherentes a cada una de áreas competentes para la atención de los incidentes.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Despachador	El despachador selecciona las unidades operativas más cercanas y adecuadas para atender el incidente o servicio.
9	Despachador	El despachador envía la orden de despacho a las unidades operativas seleccionadas.
10	Unidades operativas	Las unidades operativas seleccionadas, dan información sobre el incidente
11	Despachador	El despachador monitorea el desarrollo del incidente o servicio a través de radiocomunicación.
12	Despachador	El despachador proporciona apoyo e instrucciones a las unidades operativas según sea necesario.
13	Despachador	El despachador envía la orden de despacho a las unidades operativas seleccionadas.
14	Despachador	El despachador monitorea el desarrollo del incidente o servicio a través de radiocomunicación.
15	Despachador	Una vez que el incidente o servicio ha sido resuelto, el despachador registra el cierre en el Sistema.
16	Despachador	El despachador libera a las unidades operativas.
17	Despachador	El despachador procede a canalizar con la información y a complementar los datos del incidente
18	Despachador	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción del mismo.
19	Usuaria o usuario	Se entera de la información del guion de cierre y finaliza el incidente. Fin del procedimiento
		FIN

10. Diagrama.

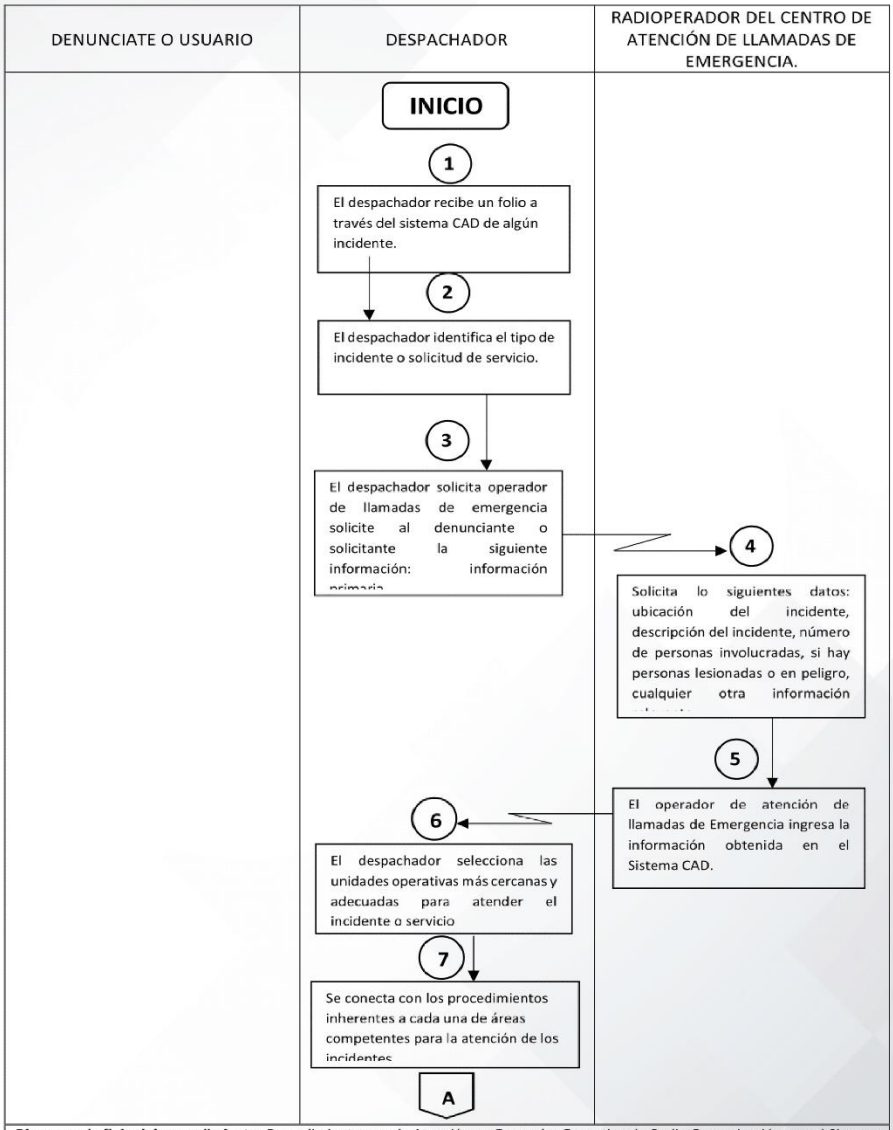
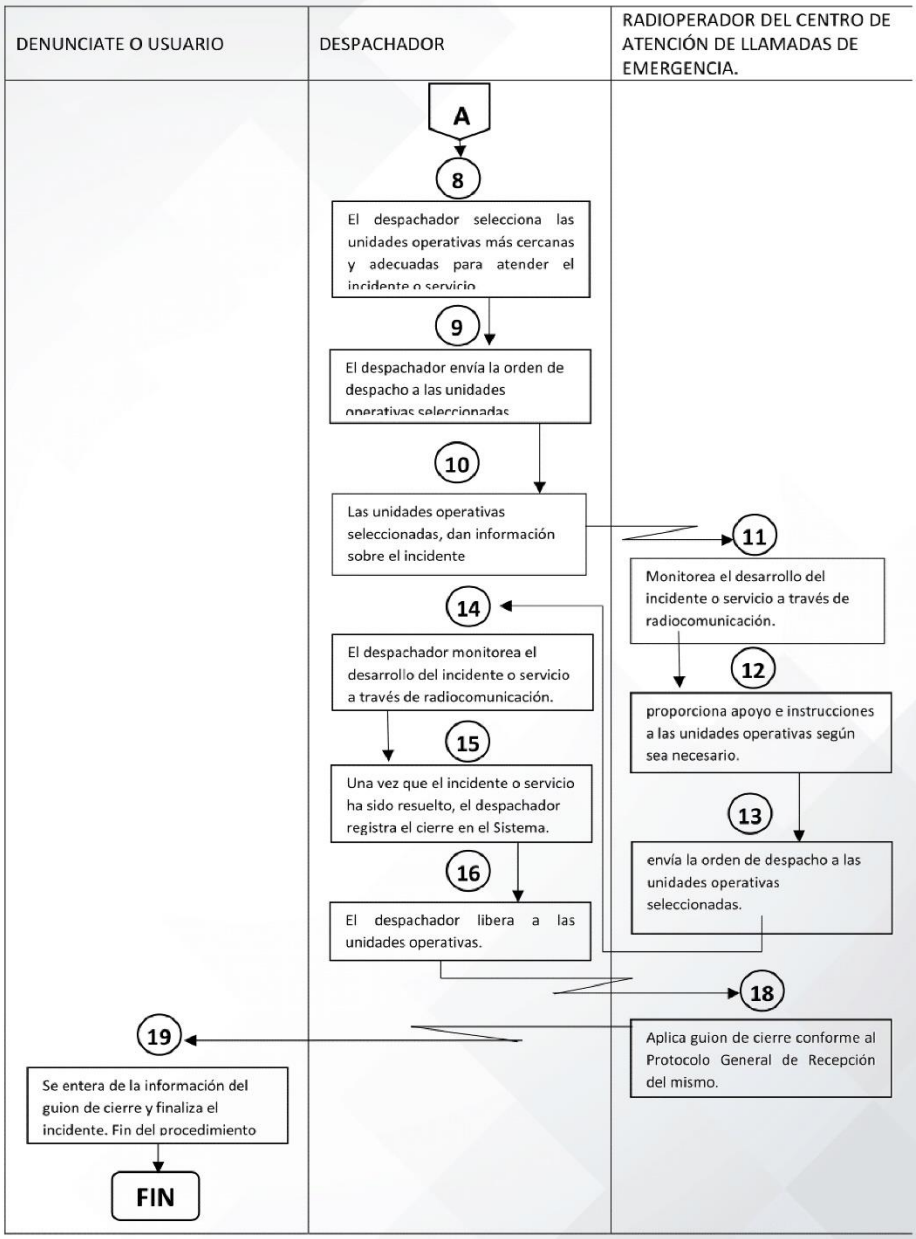


Diagrama de flujo del procedimiento: Procedimiento para la Atención en Despacho Operativo de Radio Comunicación con el Sistema CAD


DENUNCIATE O USUARIO
DESPACHADOR
RADIOPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.
A
8
El despachador selecciona las unidades operativas más cercanas y adecuadas para atender el incidente o servicio
9
El despachador envía la orden de despacho a las unidades operativas seleccionadas
10
Las unidades operativas seleccionadas, dan información sobre el incidente
11
Monitorea el desarrollo del incidente o servicio a través de radiocomunicación.
12
proporciona apoyo e instrucciones a las unidades operativas según sea necesario.
13
envía la orden de despacho a las unidades operativas seleccionadas.
14
El despachador monitorea el desarrollo del incidente o servicio a través de radiocomunicación.
15
Una vez que el incidente o servicio ha sido resuelto, el despachador registra el cierre en el Sistema.
16
El despachador libera a las unidades operativas.
18
Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción del mismo.
19
Se entera de la información del guion de cierre y finaliza el incidente. Fin del procedimiento
FIN

11. Medición.

Número de folios registrados / Número de servicios resueltos en tiempo y forma	X100 =	Porcentaje de servicios resueltos en tiempo y forma

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-03 Atención de emergencias mediante el uso de la aplicación WhatsApp 360.

1. Objetivos.

- Establecer lineamientos claros para la utilización de las redes sociales WhatsApp 360 en la atención de emergencias.
- Garantizar una respuesta eficiente y oportuna ante situaciones de emergencia a través de estas plataformas.
- Brindar a los usuarios de las redes sociales información confiable y actualizada sobre emergencias y procedimientos de seguridad.
- Fomentar la participación ciudadana en la prevención y atención de emergencias.

2. Alcance.

Aplica al personal operativo del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, adscrito al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. encargado de atender incidentes y solicitudes de emergencia.

13. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I De los Derechos Humanos y sus Garantías, artículos 1 párrafos primero, tercero y quinto, 6, Inciso a, fracción II y 21 párrafo noveno). Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. (Título Cuarto, Del Poder Público del Estado, Capítulo Tercero, Del Poder Ejecutivo, Sección Tercera, Del Ministerio Público y de la Seguridad Pública, artículo 86 Bis). Gaceta del Gobierno 10, 14 y 17 noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (Título Primero, Disposiciones Preliminares, artículo 2, Título Séptimo, Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I, Consideraciones Generales, artículos 111 párrafo segundo y 111 Bis, párrafo primero). Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, 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, Disposiciones Generales, artículo 1 fracciones III, IV y V, Capítulo II. De las Instancias de Coordinación, artículo 5 fracciones I, V y VI; Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, artículo 18; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, artículos 22 y 23). Gaceta del Gobierno, 14 de mayo de 2014, 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 I, Disposiciones Generales, artículos 1, 2 y 4 fracciones I y II; Capítulo III, Del Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones y de los Centros de Mando Regional y Centros de Mando Municipal, artículos 26 y 27 fracciones I, IV y V; y Capítulo VI, Del Sistema de Atención a Llamadas de Emergencia 066 artículo 86). Gaceta del Gobierno, 30 de junio de 2015, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (Capítulo Tercero, artículo 14), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

3. Responsabilidades

El operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (para el manejo de redes sociales), deberá:

- Recibir el reporte de emergencia a través de la aplicación WhatsApp 360 y atender al usuario
- Activar el Protocolo de Atención de Emergencias
- Dar seguimiento al incidente reportado
- Asignar folio al registro de la emergencia que incluya la información relevante de la situación

El robot operador de la aplicación WhatsApp 360, deberá:

- Ser responsable de administrar el manejo y desarrollo de la atención de la emergencia.

El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia, deberá:

- Solicitar los datos al usuario para la atención de la emergencia.
- Monitorea el desarrollo del incidente y proporciona apoyo e instrucciones a las unidades operativas

4. Definiciones.

Emergencia: Cualquier situación que ponga en riesgo la vida, la salud o los bienes de las personas.

Redes sociales: Plataformas digitales que permiten la interacción y el intercambio de información entre usuarios.

WhatsApp 360: Conjunto de servicios ofrecidos por plataformas Chat360 y 360dialog que utilizan la interfaz de programación de aplicaciones de WhatsApp para mejorar la interacción con los usuarios de la aplicación a través de la comunicación instantánea que permite enviar mensajes de texto, voz, imágenes y videos.

5. Insumos.

- Computadoras con acceso a internet
- Teléfonos móviles con las aplicaciones WhatsApp 360
- Material informativo sobre emergencias.

6. Resultados.

- Atención oportuna y eficiente de emergencias a través de las redes sociales WhatsApp 360.
- Difusión de información confiable y actualizada sobre emergencias y procedimientos de seguridad a los usuarios de las redes sociales.
- Fomento de la participación ciudadana en la prevención y atención de emergencias.

7. Políticas.

- El uso de las redes sociales WhatsApp 360 para la atención de emergencias debe realizarse de manera profesional, responsable y ética.
- La información difundida a través de las redes sociales debe ser veraz, precisa y actualizada.
- Se debe respetar la privacidad de las personas involucradas en situaciones de emergencia.
- No se debe utilizar las redes sociales para difundir información falsa o alarmista.
- Al activar un alertamiento mediante esta aplicación, después de 3 falsos se dará de baja el número del cual se realiza
- Esta aplicación únicamente es para servicios de emergencia

8. Desarrollo.

Atención de emergencias mediante el uso de la aplicación WhatsApp 360.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Usuario	Envía un mensaje a través de WhatsApp 360 al número de emergencias
2	Operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (para el manejo de redes sociales),	Recepción de reporte de emergencia:
3	Robot operador de la aplicación WhatsApp 360	Recibe el mensaje del usuario a través de WhatsApp 360 Analiza el mensaje: Si el mensaje es un saludo o una pregunta general o es una solicitud de información específica

No.	Unidad Administrativa	Actividad
4	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Si el mensaje es un reporte de emergencia: El personal de respuesta inmediata recibirá el reporte de emergencia a través de WhatsApp 360. Activa el protocolo de atención de emergencias
5	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Envía la información al usuario de manera clara y concisa.
6	Usuario	Recibe un informe sobre el seguimiento de su solicitud
7	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Se deberá verificar la información del reporte y solicitar los datos necesarios para la atención de la emergencia. El operador recibe el mensaje del usuario y la información de su ubicación.
8	Operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (para el manejo de redes sociales),	Se activará el protocolo de atención de emergencias correspondiente al tipo de situación.
9	Operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (para el manejo de redes sociales),	Se coordinará la respuesta con las demás unidades de emergencia involucradas.
10	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Atención de la emergencia: El personal de respuesta inmediata brindará la atención necesaria a la persona o personas afectadas por la emergencia.
11	Usuario	Se mantendrá informado al usuario sobre el desarrollo de la atención de la emergencia.
12	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Se dará seguimiento a la situación hasta que se haya asegurado la seguridad de las personas y los bienes.
13	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Se elaborará un folio sobre la emergencia que incluya la información relevante sobre la situación.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
14	El radioperador del Centro de Atención a Llamadas de Emergencia	Se entera de la información del guion de cierre y finaliza el incidente. Fin del procedimiento
15	Robot operador de la aplicación WhatsApp 360	Se cierra mensaje de atención
16	Usuario	Se entera de la información del guion de cierre y finaliza el incidente. Fin del procedimiento
		FIN

Pasa a la siguiente página.

9. Diagrama.

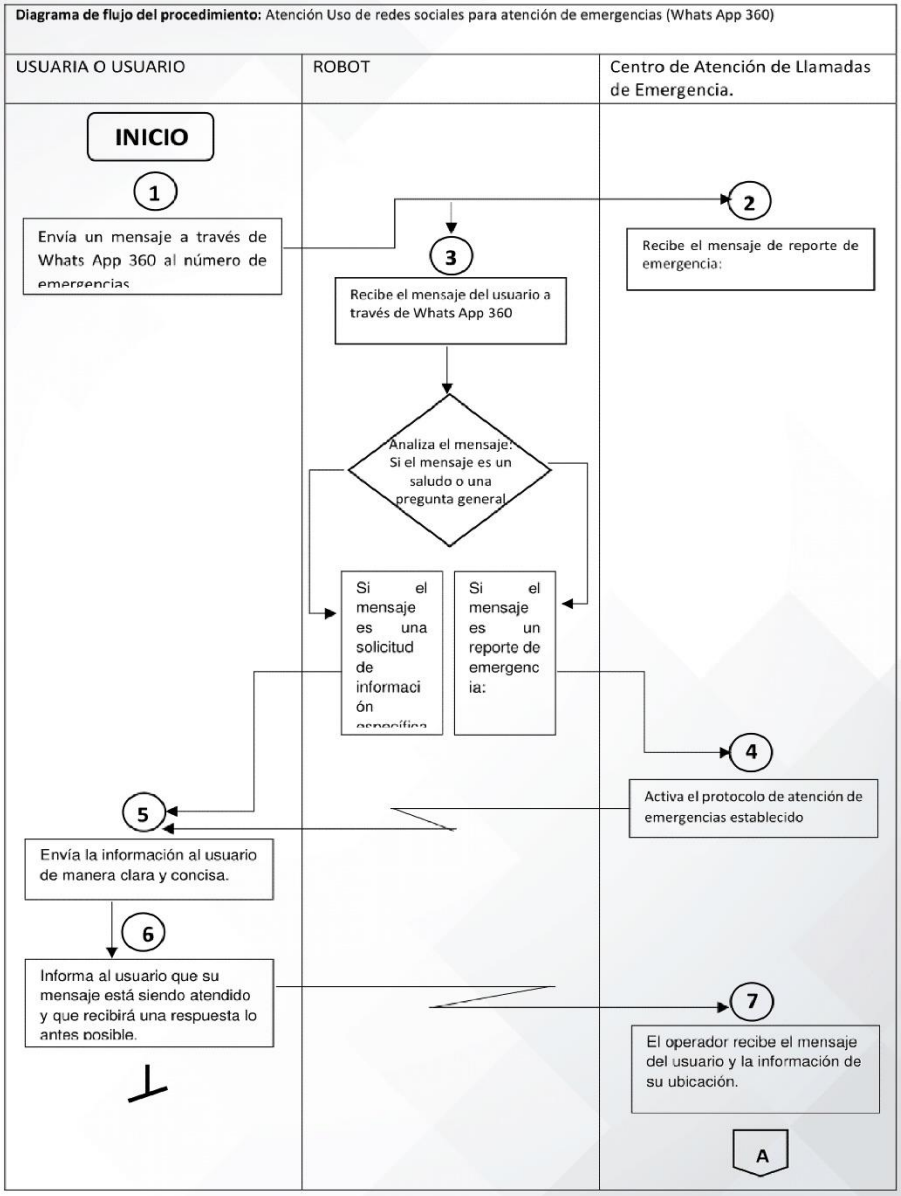
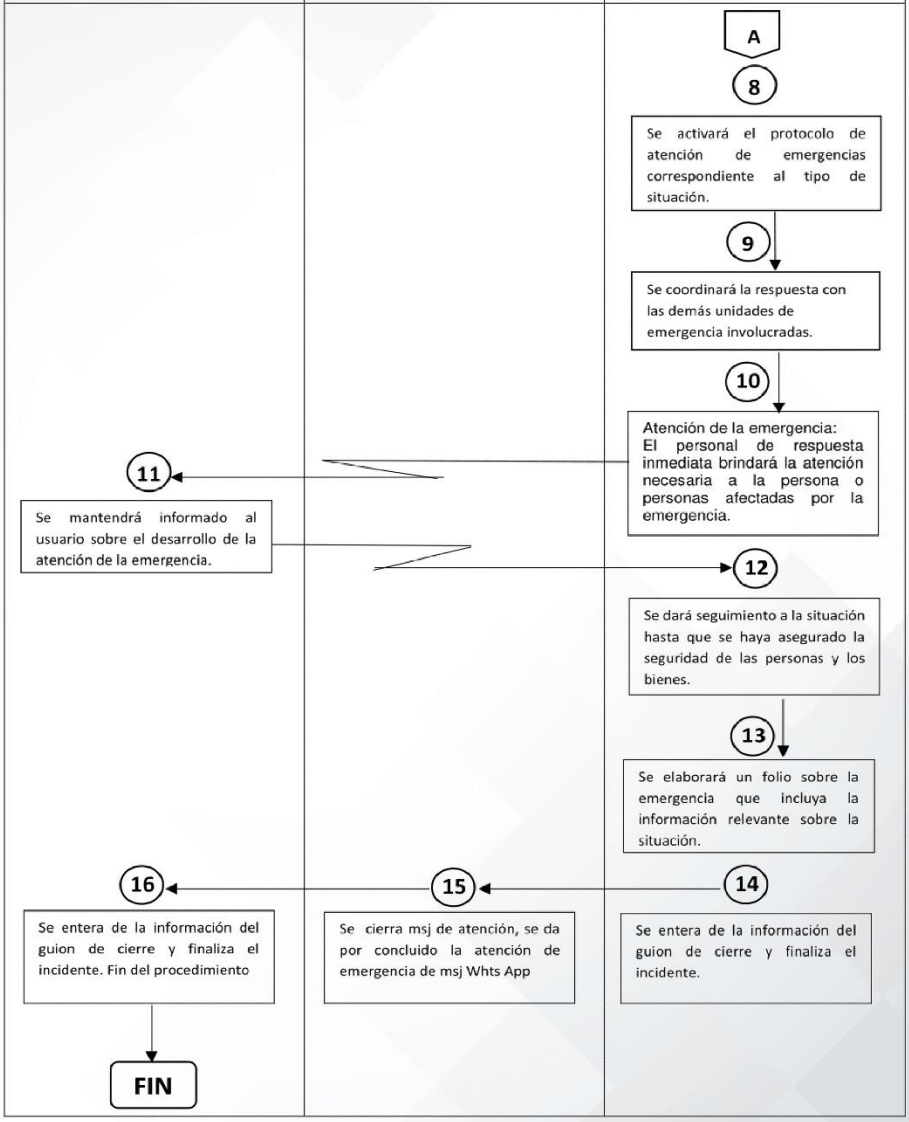

Diagrama de flujo del procedimiento: Atención Uso de redes sociales para atención de emergencias (Whats App 360)
USUARIA O USUARIO
ROBOT
Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.
INICIO
1
Envía un mensaje a través de Whats App 360 al número de emergencias
2
Recibe el mensaje de reporte de emergencia:
3
Recibe el mensaje del usuario a través de Whats App 360
Analiza el mensaje: Si el mensaje es un saludo o una pregunta general
Si el mensaje es una solicitud de información
Si el mensaje es un reporte de emergencia:
4
Activa el protocolo de atención de emergencias establecido
5
Envía la información al usuario de manera clara y concisa.
6
Informa al usuario que su mensaje está siendo atendido y que recibirá una respuesta lo antes posible.
7
El operador recibe el mensaje del usuario y la información de su ubicación.
A

Diagrama de flujo del procedimiento: Atención Uso de redes sociales para atención de emergencias (Whats App 360)



10. Medición.

$$\frac{\text{Número de registros de emergencias por la app.}}{\text{Número de registros atendidos por la app}} \times 100 = \text{Porcentaje de registros atendidos}$$

11. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-04 Captura del Informe Policial Homologado (IPH). sobre hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

1. Objetivo.

Suministrar, intercambiar, sistematizar y actualizar, la información que diariamente se genera sobre la actuación policial, mediante los sistemas e instrumentos tecnológicos respectivos, cumpliendo los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

2. Alcance.

Aplica al personal operativo, adscrito al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. encargado del manejo de la Plataforma México.

3. Referencias

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (Capítulo Tercero, artículo 14, fracción XIII), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El policía, deberá:

- Recibir formato de Informe Policial Homologado (IPH).
- Revisar que cumpla con los requisitos del llenado del formato IPH.
- Revisar que su información para el llenado de su IPH sea de un periodo no mayor a 24 horas desde la comisión del evento delictivo y/o falta administrativa.
- Respaldar información extemporánea y solicitar al elemento de la unidad de despliegue operativo que llene un formato de entrega de IPH.

- Crear el folio correspondiente del libro de registro interno de IPH.
- Consultar y cotejar que la actividad se encuentre dentro del parte de novedades diario.

El capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Recibir el IPH ya llenado
- Verificar que venga el formato llenado correctamente con cada dato que se pide.
- Consultar la información dentro del sistema con el número de folio ya generado.
- Alimentar la base de datos de IPH entregados en el área.
- Ingresar mediante una Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés) mediante y a través de un usuario y contraseña.
- Ingresar al Sistema Único de Información Criminal (SUICE), a través de un usuario y contraseña.
- Validar los datos del usuario, ingresar al módulo "Informe Policial Homologado (IPH)" y el menú "Captura".
- Ingresar al módulo "Informe" y sub modulo "Captura".
- Registrar los datos del formato IPH.
- Generar folio de captura del IPH de Plataforma México a través del sistema SUICE.
- Enviar información bajo la opción "supervisar" del sistema y opción guardar el IPH de delitos y/o faltas administrativas.
- Revisar si en el sistema "Plataforma México" notifica rechazo del IPH.
- Realizar las acciones necesarias para resguardar el IPH. Termina el procedimiento.

5. Definiciones.

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por el policía que se reciben a través del IPH.

Área competente: Área o unidad operativa y/o administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

IPH: (Informe Policial Homologado) Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de

información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales hechos cometidos relacionados con una falta administrativa o delito, que acontecen con mayor medida en nuestro municipio y que son reportados y atendidos, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través del área de Plataforma México.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación de los folios y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo. Datos primarios: Es la información general de la detención, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente y en caso de haber detenido, los datos del detenido y el resguardo de los objetos, vehículos, etc. Que estén involucrados en el hecho delictivo.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la del hecho, y se genera un código único e irrepetible.

6. Insumos.

- Formato de Informe Policial Homologado IPH (debidamente llenado)

7. Resultados.

Generar una base con los datos del hecho delictivo, que se genera en Plataforma México del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. y registrada en el aplicativo de captura.

- Carátula de Ministerio Publico por hecho delictivo.
- Información general del policía y autoridad que recibe.
- Información general del incidente y narrativa de los hechos.
- Información general de la detención (si existe detenido).
- Información general de vehículos involucrados (de ser el caso).
- Informe del uso de la fuerza (de ser el caso).
- Inventario de armas y objetos (de ser el caso).
- Entrevistas (de ser el caso).
- Entrega-Recepción del lugar de la intervención.

- Registro de Cadena de Custodia.

8. Políticas.

- los formatos de IPH se recibirán por el personal al área de Plataforma México las 24 horas los 7 días de la semana, bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante el llenado y captura del formato

9. Desarrollo.

Captura del Informe Policial Homologado (IPH). sobre hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Policía	Recibe y Realiza el llenado correcto del formato IPH. Una vez llenado, verifica cada punto del hecho delictivo correspondiente.
2	Policía	Una vez llenado, verifica cada punto del hecho delictivo correspondiente.
3	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Si no es así, se pide al compañero, llenar los datos que le falten para poder recibir el formato completo.
4	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Una vez recibido, se consulta la información dentro del sistema con el número folio ya generado.
5	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se comienza la captura en la base de datos de IPH recibido.
6	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se ingresa mediante una red privada virtual a través de un usuario y contraseña.
7	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se validan los datos del usuario, se ingresa al módulo “Informe Policial Homologado (IPH)” y el menú “captura”.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se ingresa al módulo "informe" y sub modulo "captura"
9	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Registrar los datos del formato IPH
10	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se genera folio de captura del IPH de plataforma México a través del sistema SUIC.
11	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Enviar información bajo la opción "supervisar" del sistema y opción guardar el IPH de delitos y/o faltas administrativas
12	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Revisar si en el sistema "plataforma México" notifica rechazo del IPH
13	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Si el IPH es rechazado solo se realizan las acciones necesarias para resguardar el IPH y se termina el procedimiento
14	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Si el IPH no es rechazado, se realizan las acciones necesarias para resguardar el IPH y se termina el procedimiento.
15	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Recibe folio del reporte del aplicativo de captura y lo proporciona a la usuaria o al usuario.
16	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Recibe de la operadora o del operador el folio del reporte del incidente.
17	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Aplica guion de cierre conforme al Protocolo General de Recepción de Llamadas de Emergencia y finaliza la llamada.
18	Capturista, del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se entera de la información del guion de cierre y finaliza la llamada. Fin del procedimiento
		FIN

10. Diagrama.

Diagrama de flujo del procedimiento: para la captura del informe policial homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

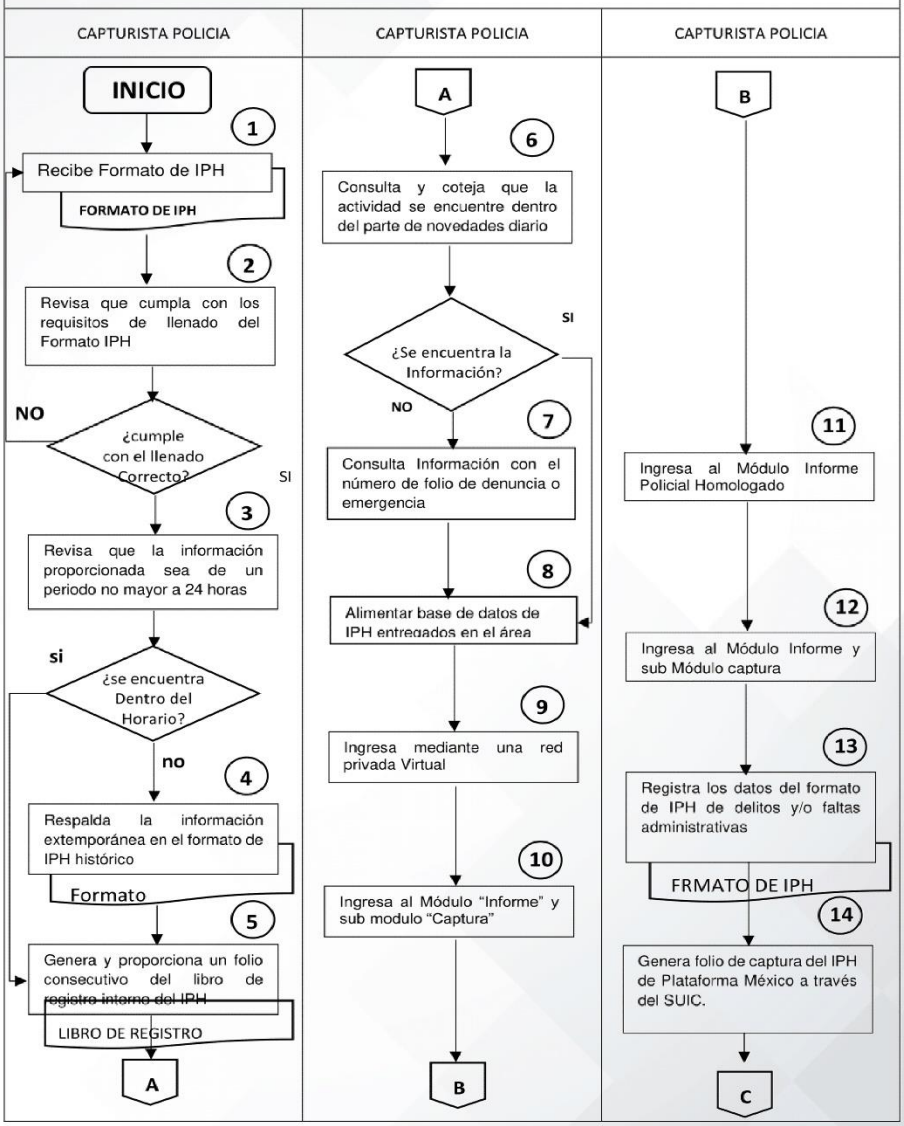
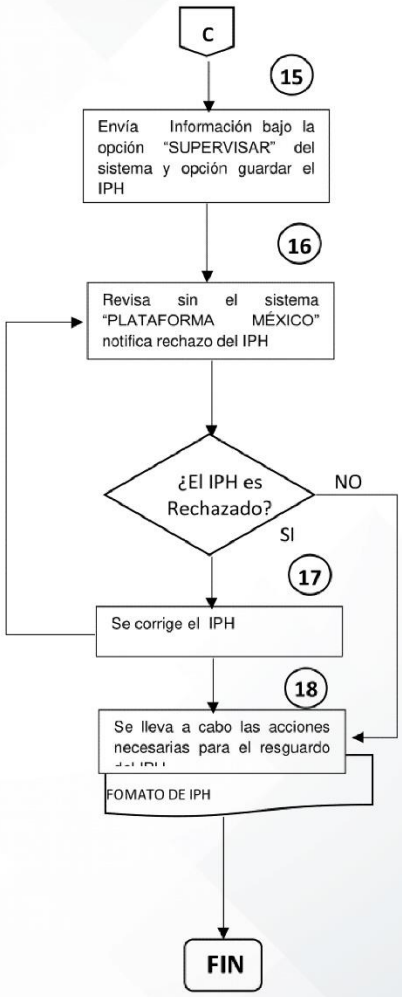


Diagrama de flujo del procedimiento: para la captura del informe policial homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

CAPTURISTA POLICIA



11. Medición.

No Aplica.

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el Aplicativo de Captura de la Plataforma México.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-05 Supervisión del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

1. Objetivo.

Garantizar que la información que diariamente se genere sobre la actuación policial y se capture cumpliendo los lineamientos del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

2. Alcance.

Aplica al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo al utilizar los sistemas tecnológicos respectivos para cumplir los lineamientos para el envió del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

3. Referencias

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (Capítulo Tercero, artículo 14, fracción XIII), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Garantizar que la información capturada en el Sistema Único de Información Criminal (SUIC) se realice de una forma correcta, suficiente y completa.
- Garantizar una base de datos estructurada que sirva como insumo al Sistema Único de Información Criminal (SUIC) ofreciendo registros sobre personas, vehículos y armas.
- Cuenta con un monitoreo de los registros que el área de captura integra en el sistema.
- Cumple con los plazos establecidos por la ley o convenidos al interior del sistema nacional de seguridad pública.

- Da seguimiento a los informes policiales homologados que hayan sido rechazados y asegurarse de su corrección.

5. Definiciones.

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por el policía que se reciben a través del IPH.

Área competente: Área o unidad operativa y/o administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

IPH: (Informe Policial Homologado) Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales hechos cometidos relacionados con una falta administrativa o delito, que acontecen con mayor medida en nuestro municipio y que son reportados y atendidos, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través del área de Plataforma México.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación de los folios y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo. Datos primarios: Es la información general de la detención, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente y en caso de haber detenido, los datos del detenido y el resguardo de los objetos, vehículos, etc. Que estén involucrados en el hecho delictivo.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la del hecho, y se genera un código único e irrepetible.

6. Insumos.

- Informe Policial Homologado (IPH)

7. Resultados.

Generar una base con los datos del hecho delictivo, que se genera en Plataforma México del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. y registrada en el aplicativo de captura.

- Carátula de Ministerio Publico por hecho delictivo.
- Información general del policía y autoridad que recibe.
- Información general del incidente y narrativa de los hechos.
- Información general de la detención (si existe detenido).
- Información general de vehículos involucrados (de ser el caso).
- Informe del uso de la fuerza (de ser el caso).
- Inventario de armas y objetos (de ser el caso).
- Entrevistas (de ser el caso).
- Entrega-Recepción del lugar de la intervención.

8. Políticas.

- los formatos de IPH se recibirán por el personal al área de Plataforma México las 24 horas los 7 días de la semana, bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante el llenado y captura del formato

9. Desarrollo.

Supervisión del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

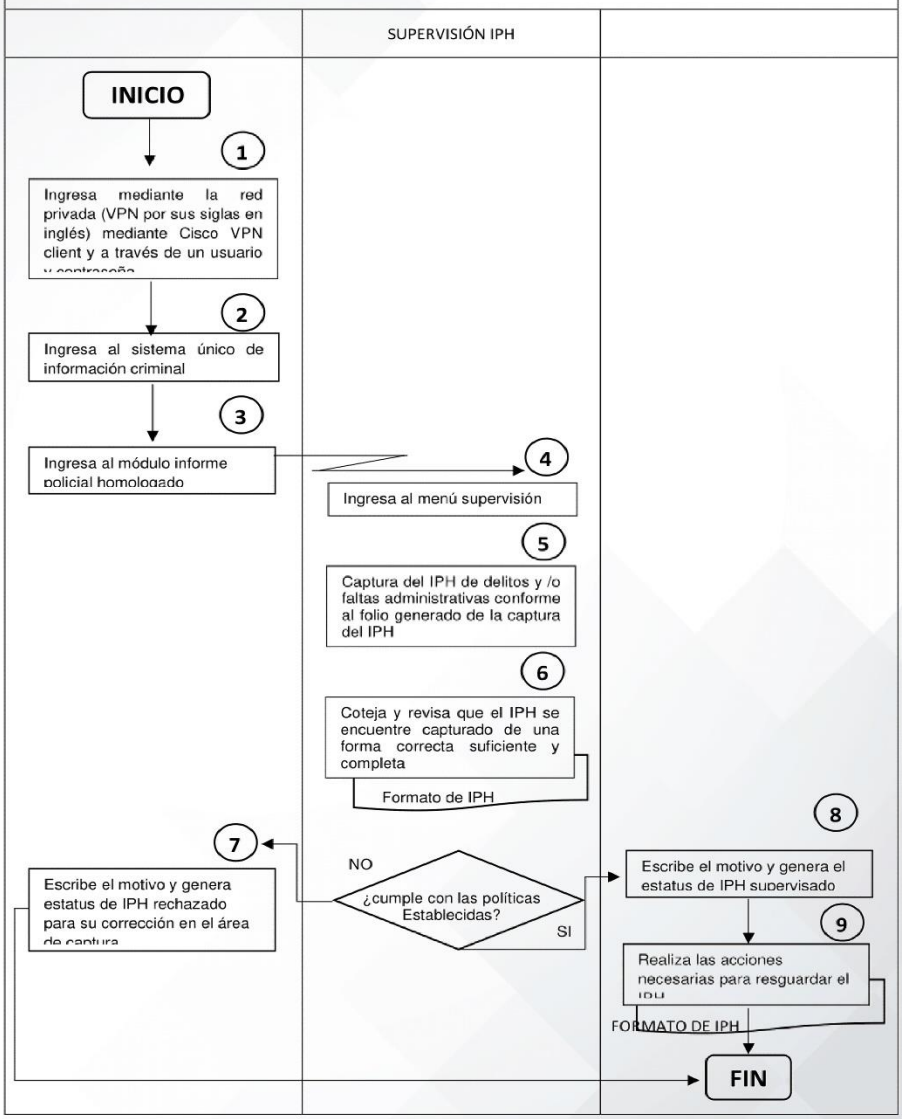
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Ingresar mediante una red privada virtual (VPN, por sus siglas en ingles), mediante Cisco VPN client y a través de un usuario y contraseña.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Ingresar al Sistema Único de Información Criminal (SUIC) a través de un usuario y contraseña.
3	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Ingresar al módulo "Informe Policial Homologado (IPH)"
4	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Elige menú "supervisión"
5	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Realiza consulta de IPH conforme al folio generado por la captura del IPH de plataforma México a través del sistema SUIC
6	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Cotejar y revisar que el IPH se encuentre capturado de una forma correcta, suficiente y completa Si el IPH cumple con las políticas establecidas:
7	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se escribe el motivo y se genera estatus del IPH supervisado Si no cumple con las políticas establecidas.
8	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se escribe el motivo y se genera estatus de IPH rechazado para su corrección en el área de captura y termina el procedimiento.
9	Capturista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se lleva a cabo las acciones necesarias para resguardar el IPH y termina el procedimiento.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.

Diagrama de flujo del procedimiento: para la Supervisión del informe policial homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.



11. Medición.

No Aplica.

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el Aplicativo de Captura de la Plataforma México.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-06 Solicitud del Informe Policial Homologado (IPH).de hecho probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

1. Objetivo.

Entrega de Informe Policial Homologado mediante solicitudes de Asuntos Internos de la Comisaría de Seguridad Ciudadana, Contraloría Municipal, Derechos Humanos, Fiscalía (ministerios públicos y agentes ministeriales) etc.

2. Alcance.

Aplica al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo encargado de realizar la entrega del Informe Policial Homologado (IPH), manteniendo los protocolos y lineamientos para las solicitudes de las diferentes áreas, y/o dependencias.

3. Referencias

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (Capítulo Tercero, artículo 14), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El policía y/o analista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Garantizar la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio.
- Brindar información a las autoridades competentes en materia de investigación y persecución de los delitos, para los fines que se prevean en los ordenamientos legales aplicables.
- Cumplir con los plazos establecidos por la ley o convenidos al interior del sistema nacional de seguridad pública.

5. Definiciones.

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por el policía que se reciben a través del IPH.

Área competente: Área o unidad Operativa y/o Administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

IPH (Informe Policial Homologado): Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales hechos cometidos relacionados con una falta administrativa o delito, que acontecen con mayor medida en nuestro municipio y que son reportados y atendidos, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través del área de Plataforma México.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación de los folios y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo.

Datos primarios: Es la información general de la detención, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente y en caso de haber detenido, los datos del detenido y el resguardo de los objetos, vehículos, etc. Que estén involucrados en el hecho delictivo.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la del hecho, y se genera un código único e irrepetible.

6. Insumos.

- Informe Policial Homologado (IPH).

7. Resultados.

Generar una base con los datos del hecho delictivo, que se genera en Plataforma México del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. y registrada en el aplicativo de captura.

- Carátula de Ministerio Publico por hecho delictivo.

- Información general del policía y autoridad que recibe.
- Información general del incidente y narrativa de los hechos.
- Información general de la detención (si existe detenido).
- Información general de vehículos involucrados (de ser el caso).
- Informe del uso de la fuerza (de ser el caso).
- Inventario de armas y objetos (de ser el caso).
- Entrevistas (de ser el caso).
- Entrega-Recepción del lugar de la intervención.

8. Políticas.

- Los formatos de IPH se recibirán por el personal al área de Plataforma México las 24 horas los 7 días de la semana, bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante el llenado y captura del formato.

9. Desarrollo.

Solicitud del Informe Policial Homologado (IPH).de hecho probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

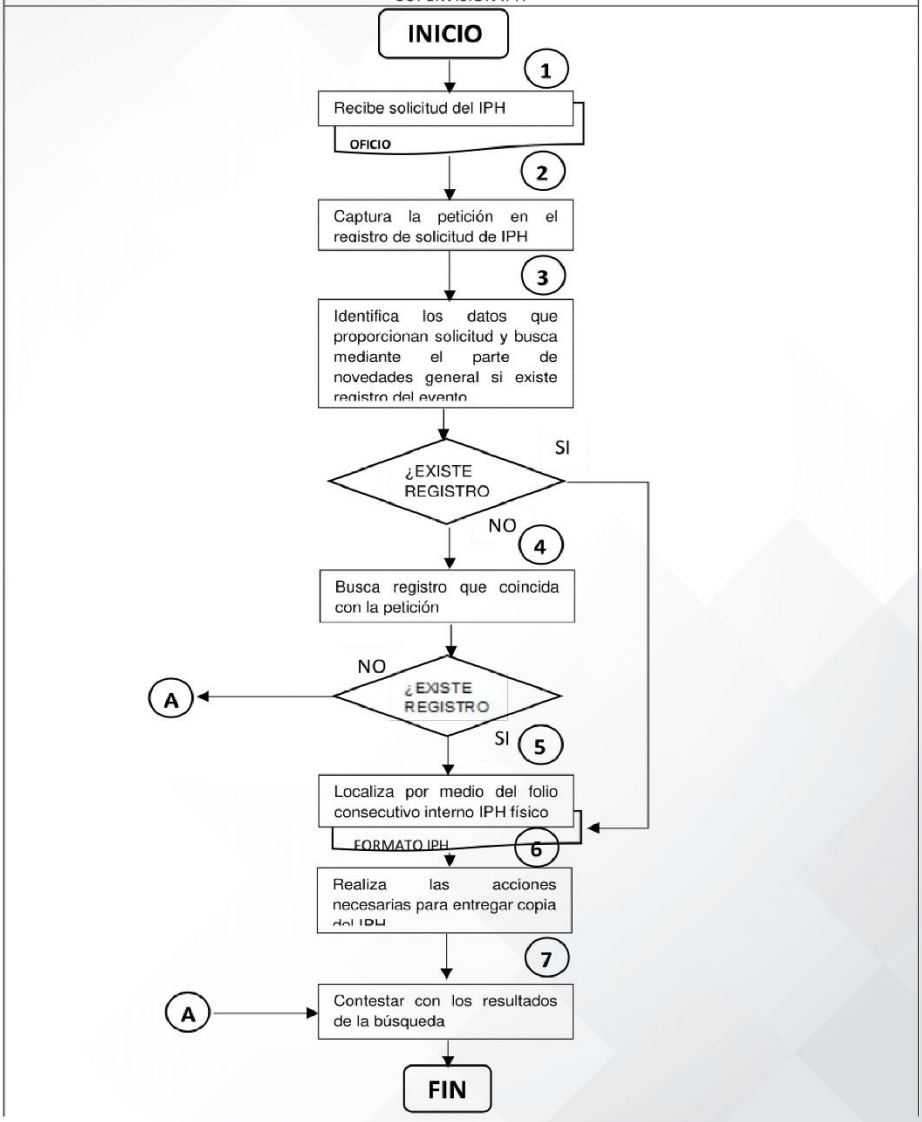
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Analista / policía	Recibir solicitud de IPH
2	Analista / policía	Capturar la petición en el registro de solicitud de IPH
3	Analista / policía	Identificar los datos que proporcionan en la solicitud y buscar mediante el parte de novedades generales, si existe registro del evento *Si el evento se encuentra registrado en el parte de novedades se continua con la actividad número 5*

No.	Unidad Administrativa	Actividad
4	Analista / policía	Buscar registro que coincida con el contrario: petición. *Si el evento no se cuenta registrado se continua con la actividad número 7:*
5	Analista / policía	Completa el formato "donación voluntaria", lo entrega al solicitante y le indica lo firme.
5	Analista / policía	Localizar por medio del folio consecutivo interno del IPH físico.
6	Analista / policía	Realizar las acciones necesarias para entregar copia del IPH
7	Analista / policía	Contestar mediante correo electrónico los resultados de la búsqueda y termina el procedimiento
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.

Diagrama de flujo del procedimiento: para la Supervisión del informe policial homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.



11. Medición.

No Aplica.

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el Aplicativo de Captura.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-07 Verificación del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

1. Objetivo.

Garantizar un estado comparativo de la actuación policial diaria registrada en bases oficiales e Informes Policiales Homologados de delitos y faltas administrativas entregados al área, generando así una base de datos que permitan la medición y análisis de los IPH, cumpliendo los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del IPH, previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

2. Alcance.

Aplica al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, encargados de generar una base de datos que permitan la medición y análisis de los IPH, cumpliendo los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del IPH, previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

3. Referencias

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; (Capítulo Tercero, artículo 14), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El policía y/o analista del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Garantizar la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio.
- Brindar información a la dirección de policía acerca de la entrega oportuna, tardía u omisión del IPH.

- Exhortar a los agentes policiales que realicen detenciones, den aviso administrativo en un plazo no mayor a 24 horas al centro nacional de información, a través del Informe Policial Homologado IPH.
- Aumentar la entrega de información al área con el fin de enriquecer la base de datos estructurada que sirve como insumo al Sistema Único de Información Criminal (SUIC) ofreciendo registros sobre personas, vehículos y armas.

5. Definiciones.

Aplicativo de Captura: Es la plataforma que se utiliza para el registro de los datos proporcionados por el policía que se reciben a través del IPH.

Área competente: Área o unidad Operativa y/o Administrativa que de acuerdo con sus atribuciones es la encargada de atender y dar seguimiento a las emergencias.

IPH (Informe Policial Homologado): Es un documento de carácter oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información estandarizada por medio de la clasificación y descripción de los principales hechos cometidos relacionados con una falta administrativa o delito, que acontecen con mayor medida en nuestro municipio y que son reportados y atendidos, además de servir como instrumento de referencia para su registro estadístico a través del área de Plataforma México.

Datos complementarios: Se refiere a la información que ayude a complementar la información del reporte en el Sistema de Captura, como: nombre de la o del usuario, confirmación de los folios y en su caso, si se requiere de otro tipo de apoyo.

Datos primarios: Es la información general de la detención, tales como: ubicación del lugar de los hechos y datos generales del incidente y en caso de haber detenido, los datos del detenido y el resguardo de los objetos, vehículos, etc. Que estén involucrados en el hecho delictivo.

Folio: Registro en el Sistema de Captura que contiene información relacionada con el origen de la del hecho, y se genera un código único e irrepetible.

6. Insumos.

- Informe Policial Homologado (IPH)

7. Resultados.

Generar una base con los datos del hecho delictivo, que se genera en Plataforma México del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo. y registrada en el aplicativo de captura.

- Carátula de Ministerio Publico por hecho delictivo.
- Información general del policía y autoridad que recibe.
- Información general del incidente y narrativa de los hechos.
- Información general de la detención (si existe detenido).
- Información general de vehículos involucrados (de ser el caso).
- Informe del uso de la fuerza (de ser el caso).
- Inventario de armas y objetos (de ser el caso).
- Entrevistas (de ser el caso).
- Entrega-Recepción del lugar de la intervención.

8. Políticas.

- los formatos de IPH se recibirán por el personal al área de Plataforma México las 24 horas los 7 días de la semana, bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante el llenado y captura del formato.

9. Desarrollo.

Verificación del Informe Policial Homologado (IPH).de hechos probablemente delictuosos y faltas administrativas en la Plataforma México.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Analista / policía	Revisar que la información de la base de datos de IPH recibidos se encuentre en forma correcta, suficiente y completa para el llenado.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Analista / policía	Cotejar que los IPH de la base de datos coincidan con los IPH físicos
3	Analista / policía	Verificar que los IPH físicos coincidan con los IPH del libro de registro interno.
4	Analista / policía	ingresar mediante una Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés y a través de un usuario y contraseña
5	Analista / policía	Ingresa al Sistema Único de Información Criminal (SUIC), a través de un usuario y contraseña.
6	Analista / policía	Valida los datos del usuario, ingresa al módulo "Informe Policial Homologado (IPH)"
7	Analista / policía	Elige el menú "Supervisión"
8	Analista / policía	Realiza consulta de IPH de delitos y/o faltas administrativas conforme a la captura diaria generada.
9	Analista / policía	Monitorea el estatus de los IPH capturados diariamente en el Sistema
10	Analista / policía	Coteja que los datos de identificación del IPH coincidan en la base de datos y base del Sistema Plataforma México.
11	Analista / policía	Realiza reporte diario acerca del estatus de IPH y/o inconsistencias de los mismos
12	Analista / policía	Verifica que los eventos considerados en el parte de novedades cumplan con la entrega física de IPH.
13	Analista / policía	Ingresa al Sistema denominado Foto remisiones, a través de un usuario y contraseña.
14	Analista / policía	Verifica que las remisiones diarias cumplan con la entrega física de IPH.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
15	Analista / policía	Identifica si existe algún IPH entregado al área que no cuente con registro en el parte de novedades y/o remisiones.
16	Analista / policía	Consulta que la información de la actividad policial cuente con número de folio de denuncia o emergencia.
17	Analista / policía	Recopila información obtenida y generar comparativa con respecto al estado de los IPH.
18	Analista / policía	Emite tarjeta informativa.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.

Diagrama de flujo del procedimiento: para la verificación del Informe Policial Homologado de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México (IPH).

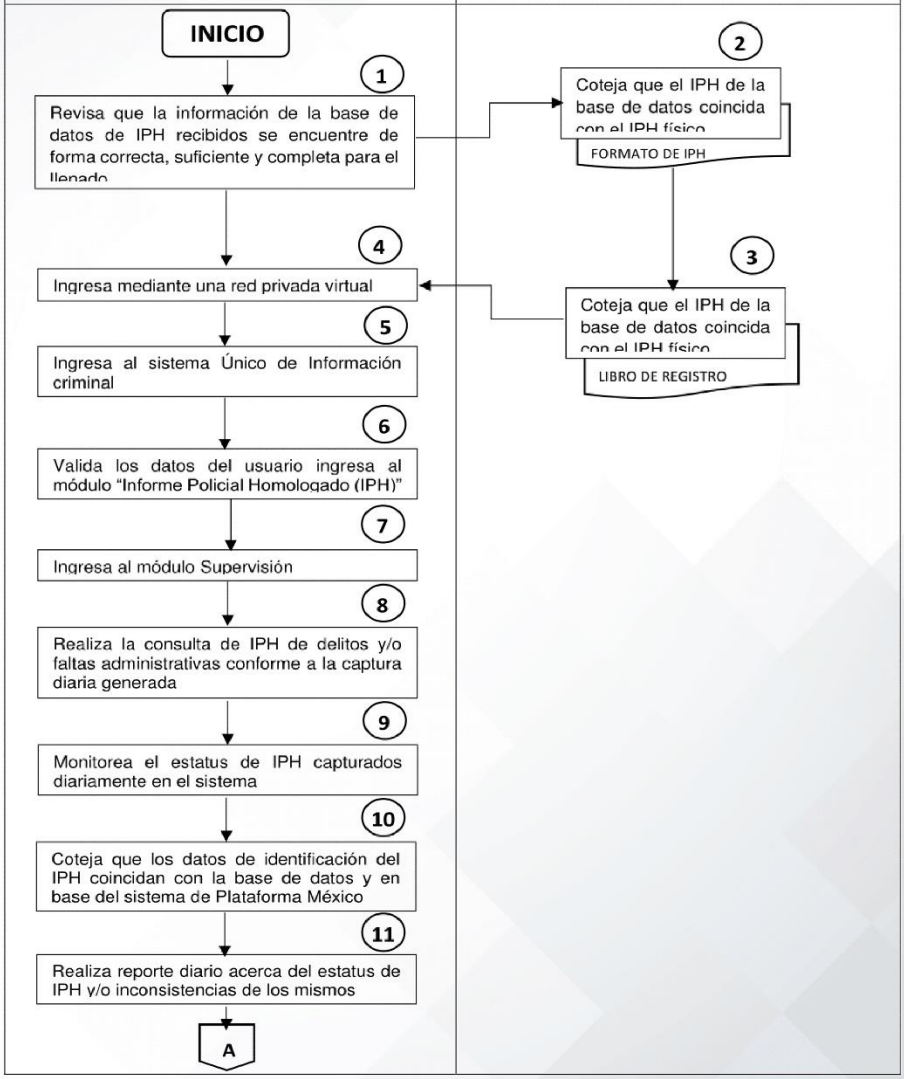
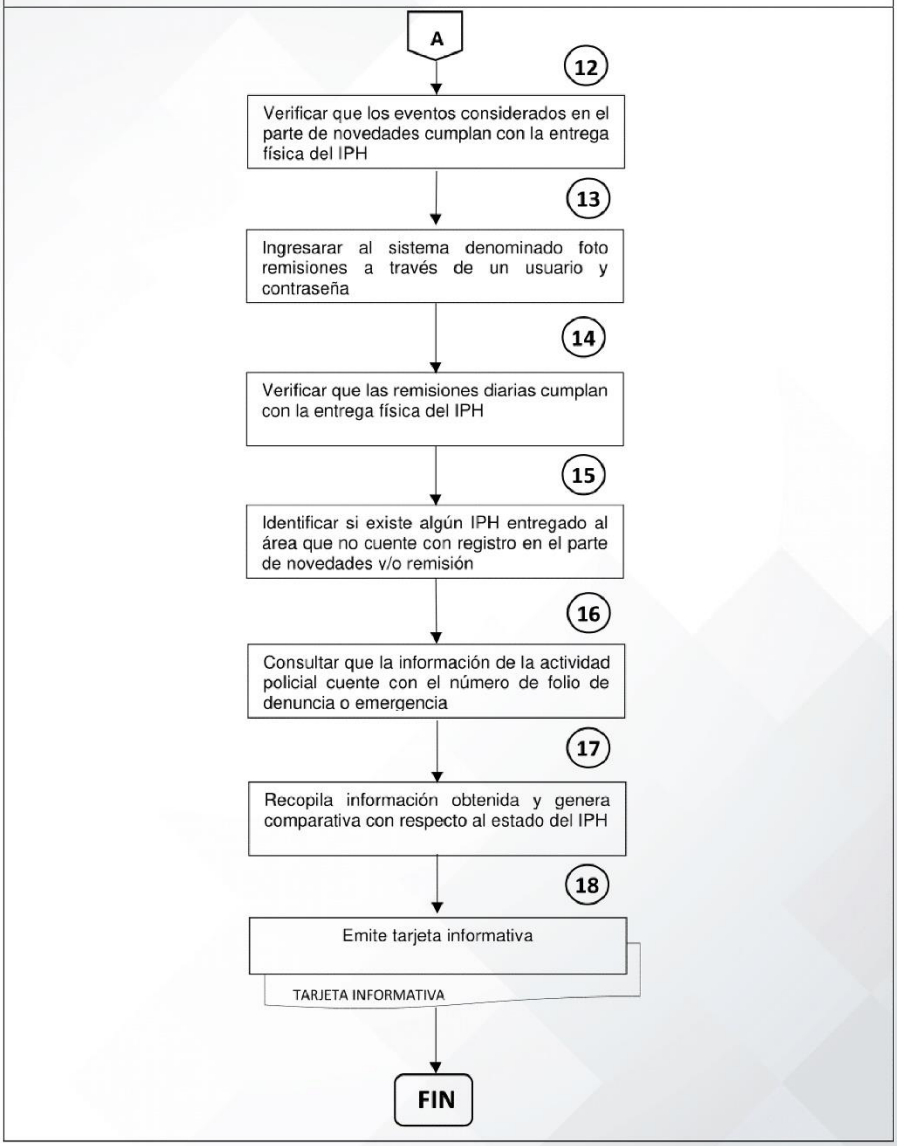


Diagrama de flujo del procedimiento: para la verificación del Informe Policial Homologado de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México (IPH).



11. Medición.

No Aplica.

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el Aplicativo de Captura.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-08 Solicitud de videograbaciones.

1. Objetivo.

Coadyubar en las labores de inteligencia e investigación con la entrega de videograbaciones a solicitud de la Fiscalía (ministerios públicos y agentes ministeriales) y autoridades administrativas, para dar seguimiento de manera inmediata a carpetas de Investigación.

2. Alcance.

Aplica al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, encargado de dar atención, a solicitudes de eventos ocurridos cerca de alguna de las cámaras de monitoreo con las que cuenta el Municipio, lo que busca es tener un control, es ayudar a la ciudadanía con una pronta atención a lo que posiblemente le esté pasando

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Titulo Primero, Capítulo Primero artículos 8 y 21), Diario Oficial de la Federación), 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, (Capítulo IX Medios de Apremio; artículo 104, Capítulo V Ministerio Público; artículo 127, Título III Etapa de Investigación, Capítulo I Disposiciones Comunes a la Investigación, artículos 212, 213, 214 y 215), Diario Oficial de la Federación, 05 de marzo de 2014, sus reformas y adiciones.
- Ley de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, (Capítulo Quinto del Ministerio Público; Artículos 34 apartado A fracción XVI, Capítulo Octavo de los Servicios Periciales Sección Primera de las Atribuciones de los Servicios Periciales; artículo 37 fracción I y V), Gaceta de Gobierno, 09 de diciembre de 2016, 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 I Disposiciones Generales; artículos 1, 3 fracción XXVIII, 4 fracción IV, VI, Capítulo III del Centro de Control, Comando, Computo y Comunicaciones, y de los Centros de Mando Regional y

Centros de Mando Municipal; artículos 28 fracción V, 30 fracción IV, 45, Capítulo IV del Sistema de Video vigilancia; artículos 47, 48 fracción V, 51 fracción III, 53, 54 fracción I, VI, 57 y 58), Gaceta de Gobierno, 30 de junio de 2015, sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, (Capítulo Tercero del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo; artículo 14 fracciones II, X, XIV, XVI y XVII) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Solicitante o Autoridad solicitante, deberá:

- Realiza la solicitud de videograbaciones de manera escrita ante la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, para su turno al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo

El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Verificar los datos de la solicitud tales como: número de oficio o memorando, número de averiguación previa o expediente, autoridad en la que se encuentra radicado el asunto, y datos sobre fecha, hora y dirección del incidente de investigación.
- Asignar número de folio interno a la petición y turnar al Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)

El Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo), deberá:

- Realizar la identificación geográfica, con los datos proporcionados para identificar la existencia de un punto de videovigilancia.
- Realizar el "replay" de los videos con la fecha y hora solicitada para hacer la extracción del fragmento y almacenarla en un medio magnético CD, DVD o dispositivo flash USB

El analista y/o policía, deberá:

- Realizar la cadena de custodia en caso de enviar el video.
- Realizar la contestación vía oficio adjuntando la cadena de custodia junto con la grabación en sobre cerrado.

5. Definiciones.

Videograbaciones: La naturaleza de una videograbación se debe partir de que, jurídicamente, un documento es cualquier instrumento con capacidad para registrar datos o información, donde lo principal es su capacidad de registro y, lo secundario, el soporte en el que aparece recogido dicho objeto; pueden desahogarse por su propia naturaleza y sin necesidad de una diligencia especial, siempre que el juzgador cuente con el equipo necesario para su reproducción y, de no ser así, la parte dentro del juicio que haya ofrecido la prueba lo puede aportar.

NIC: Número Interno de Control: es un medio de identificación para el control administrativo de estadística e información asignado por algunas Fiscalías para identificar tu carpeta de manera interna durante todo el procedimiento.

NUC: Inicio de una investigación bajo un NÙMERO ÙNICO DE CASO por denuncia o querella de un hecho que la ley señale como delito.

DVD-R: Los discos DVD R lo que brinda casi el doble de capacidad de almacenamiento que los discos DVD+R DL estándar, puede almacenar 8 GB o aproximadamente 4 horas de video de calidad DVD en un solo disco; que permite compatibilidad tanto con reproductores de DVD independientes cómo con unidades DVD-ROM de computadoras con un disco finalizado. Después de copiar los datos en el disco, no es posible borrar o eliminar el contenido.

Cadena de custodia: Es el sistema de control y registro que se aplica al indicio, evidencia, objeto, instrumento o producto del hecho delictivo; Cuando los indicios o elementos materiales probatorios, son entregados por el particular a cualquier servidor público que, en cumplimiento de las funciones propias de su encargo o actividad, en los términos de ley, se encuentre facultado para ello. La aportación que se obtenga respecto de fluido corporal, vello o cabello, sangre u otros análogos, imágenes internas o externas de alguna parte del cuerpo, deberá realizarse con respeto a la dignidad y a los Derechos Humanos, con el consentimiento de la persona o con autorización judicial. Cuando se trate del imputado, deberá realizarse en presencia de su defensor o persona de su confianza.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud de videograbaciones

7. Resultados.

El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, genera un registro con todos los oficios solicitados en el mes, así como el control de las contestaciones, que en todo momento sirven como referencia en caso de no contar con alguna cámara cercana, se toma en cuenta para realizar gestiones en cuestión de la adquisición de algún otro punto de videovigilancia, que favorece al Municipio.

8. Políticas.

- Los oficios, así como la información relevante en alguna grabación se tendrá bajo el más estricto manejo de confidencialidad en el resguardo de datos proporcionados durante la solicitud, así como de la contestación.

9. Desarrollo.

Solicitud de videograbaciones.

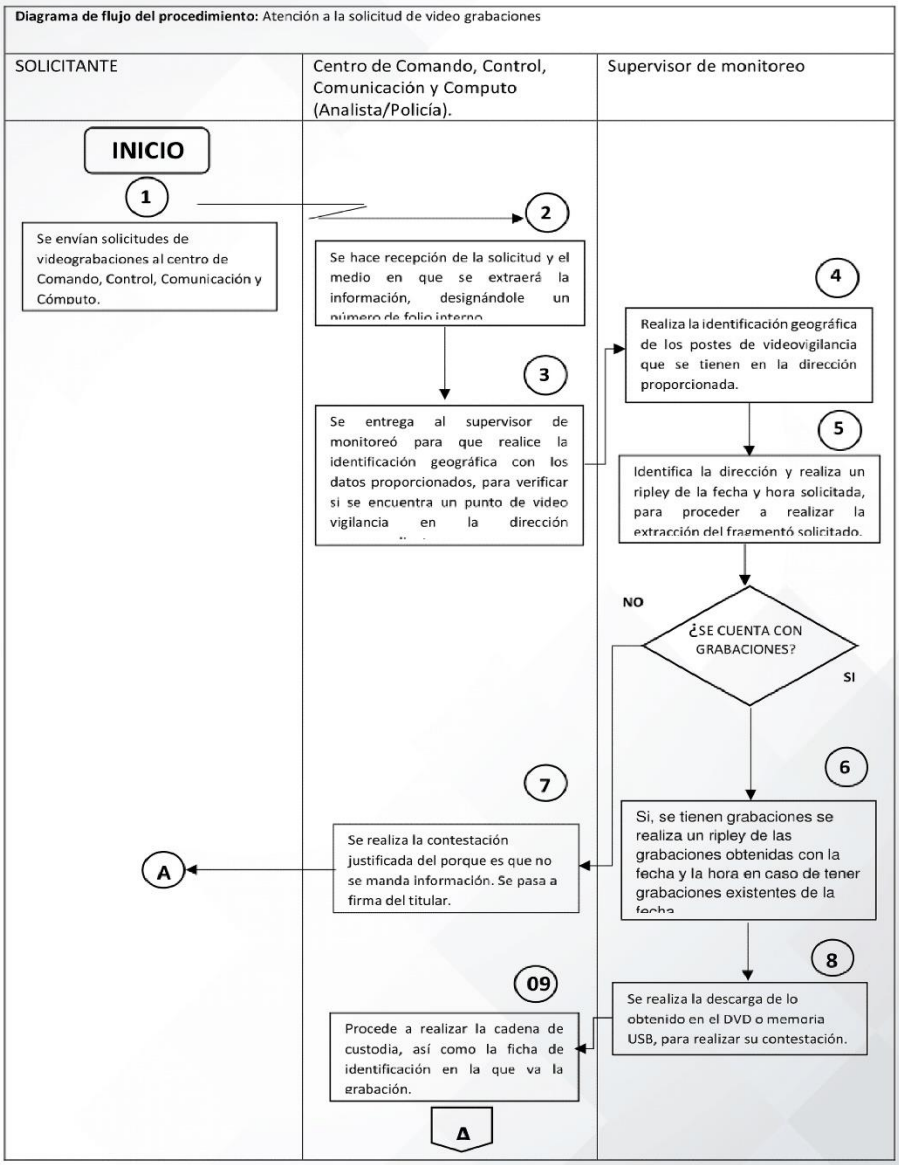
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante o Autoridad solicitante	Se envían solicitudes de videograbaciones al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.
2	Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Recibe las solicitudes de videograbaciones, verificando que tenga los datos correctos y completos como: número de carpeta, asunto, a quien va dirigido, fundamentación, fecha dirección, hora, en su caso tiempo de contestación, así como hacer la recepción del DVD o memoria USB, colocando un sello de recepción, colocando fecha, hora y persona quien recibe. Se realiza un registro interno designando un número de folio, para llevar un control de las solicitudes.

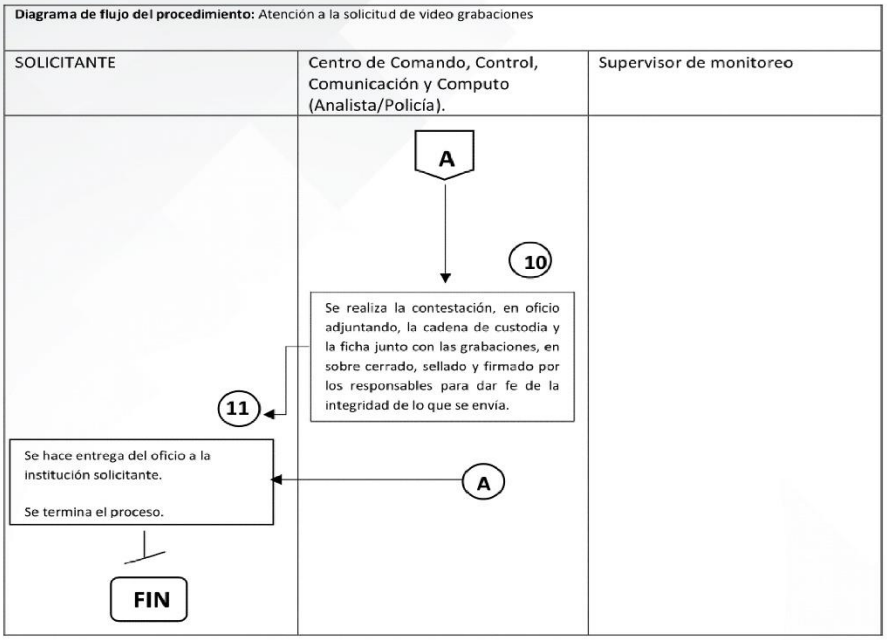
No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Se entrega al supervisor de monitoreó para que realice la identificación geográfica con los datos proporcionados, para verificar si se encuentra un punto de video vigilancia en la dirección correspondiente.
4	Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)	Realiza la identificación geográfica de los postes de video vigilancia que se tienen en la dirección proporcionada.
5	Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)	Identifica la dirección y realiza un ripley de la fecha y hora solicitada, para proceder a realizar la extracción del fragmentó solicitado.
6	Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)	Si, se tienen grabaciones se realiza un replay de las grabaciones obtenidas con la fecha y la hora en caso de tener grabaciones existentes de la fecha.
7	Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)	En caso de no contar con grabación, o con postes de videograbaciones en la ubicación y/o calles aledañas se procede a contestar la solicitud, fundamentada del porque no se realiza la entrega de alguna grabación.
8	Área de Videovigilancia (Supervisor de Monitoreo)	Si, se tiene grabación de la fecha y hora se realiza la extracción del fragmento de grabación del tiempo solicitado. Al tener el fragmento de grabación se realiza la descarga al DVD O memoria USB proporcionada por el solicitante, para hacer entrega de la misma a la institución correspondiente.
9	Analista y/o policía	Se realiza la cadena de custodia en caso de enviar video, así como la etiqueta de identificación, que debe llevar firma de los responsables (el supervisor de monitoreo y el titular del Área de Comando, Control, Comunicación y Computo), que verifican la integridad de lo que se envía.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
10	Analista y/o policía	Se realiza la contestación, en oficio adjuntando, la cadena de custodia y la ficha junto con las grabaciones, en sobre cerrado, sellado y firmado por los responsables para dar fe de la integridad de lo que se envía.
11	Solicitante o Autoridad solicitante	Recibe la contestación a su solicitud
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


Diagrama de flujo del procedimiento: Atención a la solicitud de video grabaciones
SOLICITANTE
Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo (Analista/Policía).
Supervisor de monitoreo
INICIO
1
Se envían solicitudes de videograbaciones al centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.
2
Se hace recepción de la solicitud y el medio en que se extraerá la información, designándole un número de folio interno
3
Se entrega al supervisor de monitoreó para que realice la identificación geográfica con los datos proporcionados, para verificar si se encuentra un punto de video vigilancia en la dirección
4
Realiza la identificación geográfica de los postes de videovigilancia que se tienen en la dirección proporcionada.
5
Identifica la dirección y realiza un ripley de la fecha y hora solicitada, para proceder a realizar la extracción del fragmentó solicitado.
NO
¿SE CUENTA CON GRABACIONES?
SI
6
Si, se tienen grabaciones se realiza un ripley de las grabaciones obtenidas con la fecha y la hora en caso de tener grabaciones existentes de la fecha
7
Se realiza la contestación justificada del porque es que no se manda información. Se pasa a firma del titular.
A
8
Se realiza la descarga de lo obtenido en el DVD o memoria USB, para realizar su contestación.
09
Procede a realizar la cadena de custodia, así como la ficha de identificación en la que va la grabación.
A



11. Medición.

$$\frac{\text{Número de solicitudes de videograbaciones recibidas}}{\text{Número de solicitudes de videograbaciones atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de videograbaciones atendidas}$$

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el archivo del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Q00-09 Notificación y contestación de citatorios.

1. Objetivo.

Dar respuesta a las solicitudes por parte de la ciudadanía y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar la atención la atención brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas, de forma pronta y expedita, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en general, así como judiciales, ministeriales, administrativas y descentralizadas, y a la ciudadanía del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). 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 Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI), Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y 130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 y 36) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículos 3, 8 y 9, Capítulo 4 articulo 15), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica, es el área responsable de recibir y dar seguimiento en tiempo y forma, a la contestación de citatorios, medidas de protección, medias de apercibimiento, medidas cautelares que remite el Centro de Medidas Cautelares, arrestos, solicitud de videograbaciones, solicitud de información relacionada con quejas presentadas en la Comisión de Derechos Humanos, solicitud de información relacionada con los elementos integrantes del estado de fuerza de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de

Cuautitlán Izcalli, por las diferentes autoridades judiciales, ministeriales y administrativas; y de informes de armamento solicitados por la Secretaría de Seguridad del Estado de México, así como de asesoría legal a los elementos activos de la Comisaría.

La autoridad solicitante o emisora, deberá:

- Dirigir el trámite a solicitar al Comisario General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Los asesores jurídicos de la Coordinación Jurídica, deberán:

- El asesor encargado de la oficialía de partes deberá recibir los citatorios, medidas de protección, medias de apercibimiento, medidas cautelares que remite el Centro de Medidas Cautelares, arrestos, solicitud de videograbaciones, solicitud de información relacionada con quejas presentadas en la Comisión de Derechos Humanos, solicitud de información relacionada con los elementos integrantes del Estado de Fuerza de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, México, por las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas y de informes de armamento solicitados por la Secretaría de Seguridad del Estado de México, siempre y cuando se encuentren bien dirigidos y estén dentro de la jurisdicción de este municipio.
- Los asesores jurídicos adscritos a la Coordinación Jurídica deberán cumplir con el procedimiento, consistente en realizar la tramitación y contestación de todos y cada uno de los asuntos relacionados con las actividades de esta coordinación.
- Realizar notificaciones a los elementos de prevención del delito y tránsito municipal, cuando así se requiera por parte de las autoridades.
- Dar asesoría jurídica a los elementos de la Comisaría.

El titular de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento; someter a consideración del Comisario, los asuntos cuyo despacho corresponda a esta Coordinación e informarle sobre el desempeño de las comisiones que le hubiere conferido.

La estafeta de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar el citatorio al ciudadano citado en tiempo y en forma, refiriendo el motivo o circunstancia que emitió para la entrega del mismo y en su caso la no recepción del documento mencionado, a través del acuse de recibo del ciudadano firmado, o de recibido y no firmado o en su caso de no recibido o no entregado, según corresponda.
- Realizar el Informe Policial por escrito.
- Entregar la contestación en tiempo y forma a las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en el área que corresponda y haciendo devolución de acuse de recibido a la Coordinación Jurídica, para generar el archivo correspondiente.

El titular de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de las actividades y responsabilidades de la Coordinación Jurídica.

5. Definiciones.

Citatorio: Documento que envía la autoridad para solicitar la notificación de una persona.

Medida de protección: Es una medida que otorga la autoridad Judicial, a la víctima para resguardarla y brindarle protección, la cual es llevada a cabo por las policías.

Medida de apercibimiento: Es una medida que se impone al imputado o investigado, consistente en una prohibición.

Medidas cautelares: Son las medidas que son ordenadas por una Autoridad Judicial, a los imputados o sentenciados, consistente en la prohibición de realizar alguna conducta, por el tiempo que dura el procedimiento o bien la pena impuesta.

Arrestos: Es una medida de apremio que se ordena por parte de la autoridad Ministerial o Judicial, consistente en la privación de la libertad temporal de una persona.

Videograbaciones: Acontecimiento que fue grabado en determinado tiempo y lugar, por las cámaras del Área de Comando, Control, Comunicación y Computo;

Quejas: Realizadas ante la Comisión de Derechos Humanos, en la cual se hace del

conocimiento un hecho que se considera violatorio a los derechos humanos.

Informes de armamento: Informe que se solicita respecto de un arma de fuego, por parte de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.

Elemento de Prevención del Delito y Tránsito Municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana el cual realiza la entrega del citatorio a la persona requerida.

Informe policial: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos ocurridos durante la entrega del citatorio.

6. Insumos.

- Oficios de solicitud dirigidos al Comisario General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, el domicilio en el que hay que entregar el documento, la fecha actual, firma y sello de la autoridad emisora.

7. Resultados.

- Cumplimiento de manera inmediata a lo solicitado autoridades judiciales, ministeriales y administrativas, locales, estatales y federales.
- Coadyuvar con las autoridades municipales, estatales y federales, en cuanto a los trámites solicitados.
- Se evita la imposición de las medidas de apremio decretadas por las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas, locales, estatales y federales.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.

9. Desarrollo.

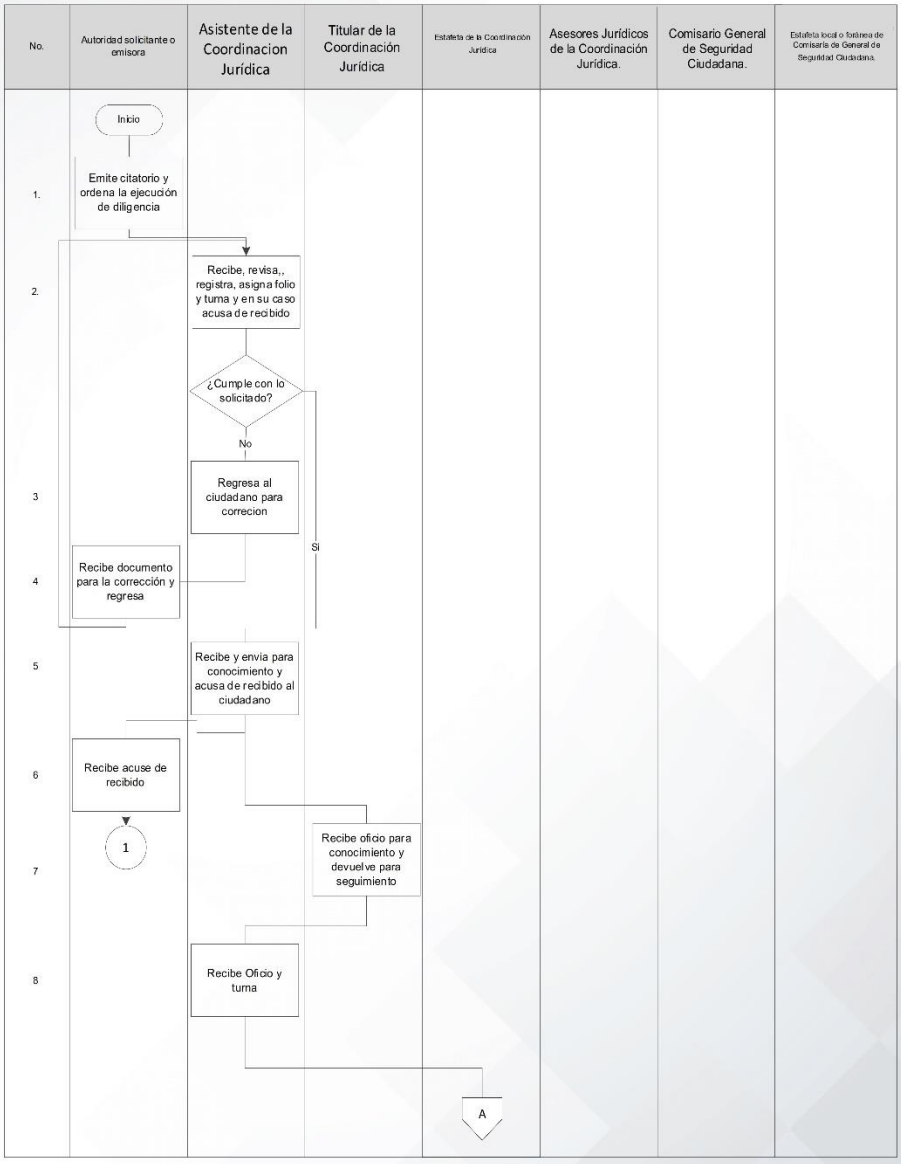
Notificación y contestación de citatorios.

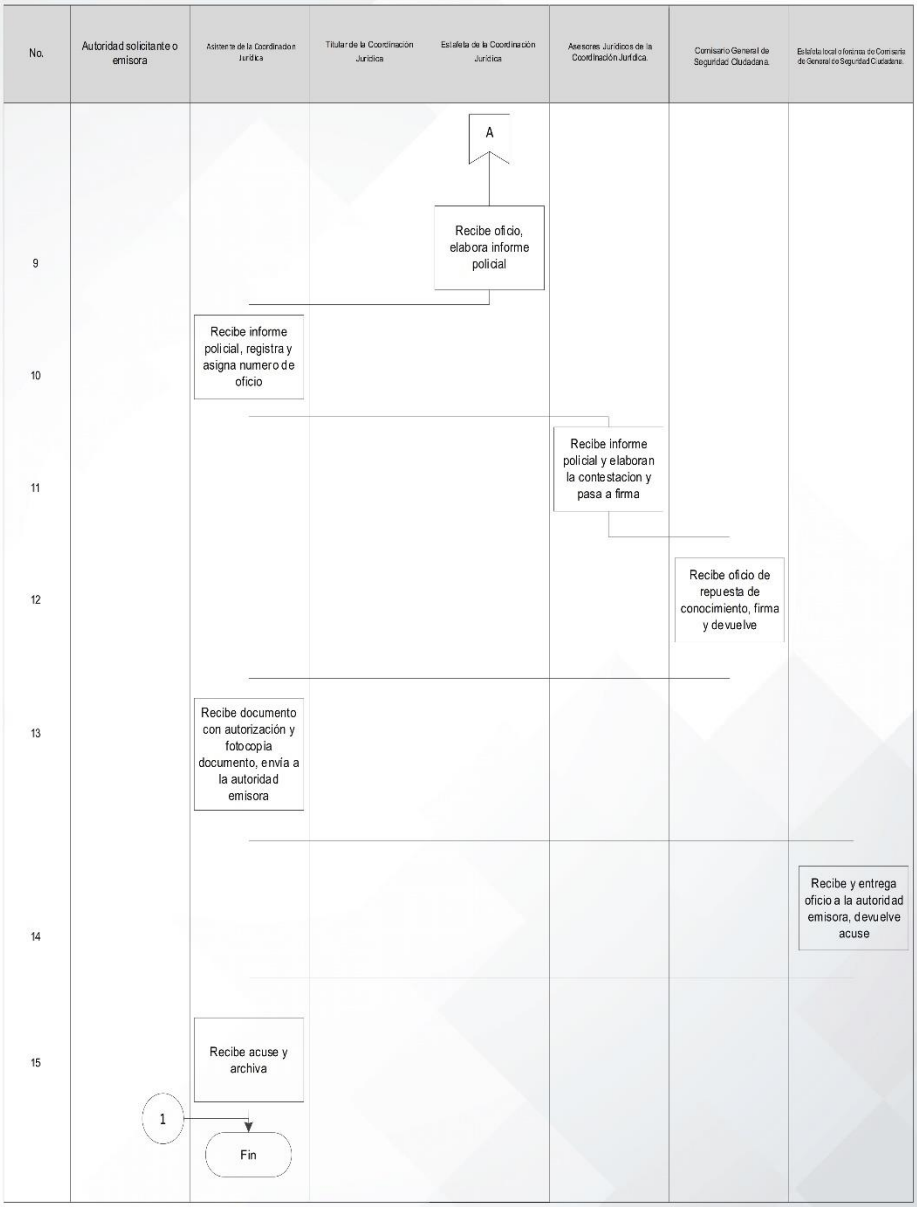
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora.	Emite los citatorios medidas de protección, medias de apercibimiento, medidas cautelares que remite el Centro de Medidas Cautelares, arrestos, solicitud de videograbaciones, solicitud de información relacionada con quejas presentadas en la Comisión de Derechos Humanos, solicitud de información relacionada con los elementos integrantes del Estado de Fuerza de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, por las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas y de informes de armamento solicitados por la Secretaría de Seguridad del Estado de México, a efecto de que se apoye para el trámite correspondiente.
2	Asesor Jurídico. (Encargado de la oficialía de partes de la Coordinación Jurídica).	Verifica que el citatorio, medidas de protección, medias de apercibimiento, medidas cautelares que remite el Centro de Medidas Cautelares, arrestos, solicitud de videograbaciones, solicitud de información relacionada con quejas presentadas en la Comisión de Derechos Humanos, solicitud de información relacionada con los elementos integrantes del Estado de Fuerza de la Comisaría de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, informe de armamento solicitado por la Secretaría de Seguridad del Estado de México, se encuentren correctamente dirigidos al Comisario General de Seguridad Ciudadana, así como que contengan la información requerida para realizar su tramitación, en el caso del citatorio, medida de protección, apercibimiento, cautelares y arrestos, que contenga domicilio dentro de la jurisdicción de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que lo emite, fecha actual para la cita del ciudadano y/o elemento y/o víctima y/o acusado, en el caso de los demás trámites se verificaran los mismos requisitos, además de la competencia y

No.	Unidad Administrativa	Actividad
		procedibilidad de lo solicitado, y se cumplimenta de acuerdo a los plazos establecidos para tal efecto. ¿El trámite cumple con lo solicitado? **No:** Entonces se regresa a la autoridad emisora para que corrija y en su caso vuelva a presentarlo. **Si:** Entonces, recibe y acusa el recibo correspondiente y en el caso de los citatorios, turna a la estafeta para que se avoque a la citación solicitada y emita su respuesta respectiva a través del informe policial. Y en el caso de los demás trámites que se reciben en esta Coordinación Jurídica, se turnan a los asesores jurídicos adscritos, para que se avoquen a su trámite y seguimiento hasta su total culminación y se emita la respuesta correspondiente dentro del plazo concedido a la autoridad solicitante.
3	Asesor Jurídico. (Encargado de la oficialía de partes de la Coordinación Jurídica).	Recibe, acusa de recibido con sello el cual contiene fecha, hora y folio, registra en libro de Gobierno y en la base de datos, y lo hace del conocimiento del Titular de la Coordinación Jurídica, para su tramitación.
4	Autoridad solicitante o emisora	Recibe el acuse de recibo.
5	Titular de la Coordinación Jurídica	Recibe documento para conocimiento y devuelve a la oficialía de partes, con la designación de que asesor por turno, realizará el trámite hasta su total culminación.
6	Asesor Jurídico. (Encargado de la oficialía de partes de la Coordinación Jurídica).	Recibe y turna al asesor jurídico designado por turno, quien firma en el libro de registro e ingreso, por su entrega.
7	Asesor Jurídico de la Coordinación Jurídica.	Realiza el trámite correspondiente, girando los oficios para la recopilación de la información y una vez cumplimentada, se designa el número de salida.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Estafeta de la Coordinación Jurídica	Recibe los citatorios y realiza la diligencia de búsqueda de los domicilios y notificación a sus destinatarios, en caso de no encontrar el domicilio, rinde los informes policiales de acuerdo al resultado.
9	Titular de la Coordinación Jurídica.	Una vez que se han realizado los tramites, se relacionan en una lista, se realiza la revisión, para ser remitidos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana y/o en su caso por el Titular de la Coordinación Jurídica.
10	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios, devolviendo los documentos a la Coordinación de Jurídica.
11	Coordinación Jurídica.	Recibe a través de la Oficialía de Partes, los oficios firmados, acusa el recibo correspondiente y fotocopia los documentos para enviarlos a sus destinatarios, a través de la Estafeta Local y Foránea.
12	Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.	Entrega los oficios, obtiene acuse de recibo con sello de la Autoridad emisora y devuelve a la Coordinación Jurídica.
13	Titular de la Coordinación Jurídica	Recibe los acuses, los da de baja, a través de una libreta de control interno y en el libro de ingreso.
14	Titular de Coordinación Jurídica.	Se finaliza el trámite y se remite a la oficialía de partes para que se realice el archivo en expediente correspondiente.
15	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Titular de la Coordinación Jurídica
Estafeta de la Coordinación Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1.
Emite citatorio y ordena la ejecución de diligencia
2.
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
¿Cumple con lo solicitado?
No
Si
3
Regresa al ciudadano para correcion
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
Recibe y envia para conocimiento y acusa de recibido al ciudadano
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Recibe oficio para conocimiento y devuelve para seguimiento
8
Recibe Oficio y turna
A


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinación Jurídica
Titular de la Coordinación Jurídica
Estafeta de la Coordinación Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local oficinas de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
A
9
Recibe oficio, elabora informe policial
10
Recibe informe policial, registra y asigna numero de oficio
11
Recibe informe policial y elaboran la contestacion y pasa a firma
12
Recibe oficio de repuesta de conocimiento, firma y devuelve
13
Recibe documento con autorización y fotocopia documento, envía a la autoridad emisora
14
Recibe y entrega oficio a la autoridad emisora, devuelve acuse
15
Recibe acuse y archiva
1
Fin

11. Medición.

Número de notificaciones y citatorios al año recibidos / Número de notificaciones y citatorios al año atendidos	X 100 =	Porcentaje de notificaciones y citatorios al año atendidos

Registro de evidencias:

Las evidencias quedan resguardadas en el archivo documental de la Coordinación Jurídica del Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-10 Contestación y seguimiento de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles.

1. Objetivo.

Dar seguimiento a las solicitudes de custodia de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles, con la finalidad dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas, de forma pronta y expedita, evitando con ello las medidas de apremio impuestas por las autoridades. Teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a la ciudadanía.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y a las autoridades solicitantes en general, judiciales, ministeriales, administrativas y descentralizadas, así como a los ciudadanos del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo

Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1 - 4 y 8; Capítulo Segundo, Artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 29 de julio 2003, entrando en vigor el 03 de diciembre de 2003, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, Artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 28 de julio de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, Artículo 7 fracción VI) (ley aprobada mediante decreto número 207, Periódico oficial Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017), y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, Artículo 88 fracción XI) Publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" 23 de octubre de 1998 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y 130) Gaceta Municipal No.283, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, Artículos 35 y 36) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, Artículo 3, 8 y 9, capítulo 4 articulo 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, y sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, para la contestación y seguimiento de custodias de personas, bienes muebles; diligencias y

devoluciones de bienes e inmuebles, solicitadas por las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y administrativas.

La Autoridad solicitante, deberá:

- Realizar el Oficio dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibir y verificar los oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas, verificando que el oficio contenga la información solicitada para el trámite, tal como: domicilio dentro de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que emite el oficio, recibe, acusa de recibido con sello, el cual contiene fecha, hora y folio, registra en libro de gobierno, base de datos y turna.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los. asesores jurídicos de la Coordinación, deberán:

- Cumplir el procedimiento;
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Realizar la contestación y revisión del procedimiento, así como asuntos relacionados con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento;
- Instruir la ejecución de las diligencias y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en tiempo y forma, así como emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Jurídica a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de custodia de personas, bienes e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes e inmuebles: documento que envía la autoridad para solicitar la realización de la petición.

Elemento de prevención del delito y tránsito municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y realiza el trámite correspondiente de acuerdo a la solicitud requerida por la Autoridad que emite el oficio.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana

7. Resultados.

- Cumplimiento de manera inmediata a lo solicitado Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Coadyuvar con las Autoridades Municipales, Estatales y Federales.

- Se evitan las medidas de apremio impuestas por las Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los derechos humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, el domicilio en el que se realizara la diligencia dentro del territorio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, la fecha actual, firma y sello de la autoridad emisora.

9. Desarrollo.

Contestación y seguimiento de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles.

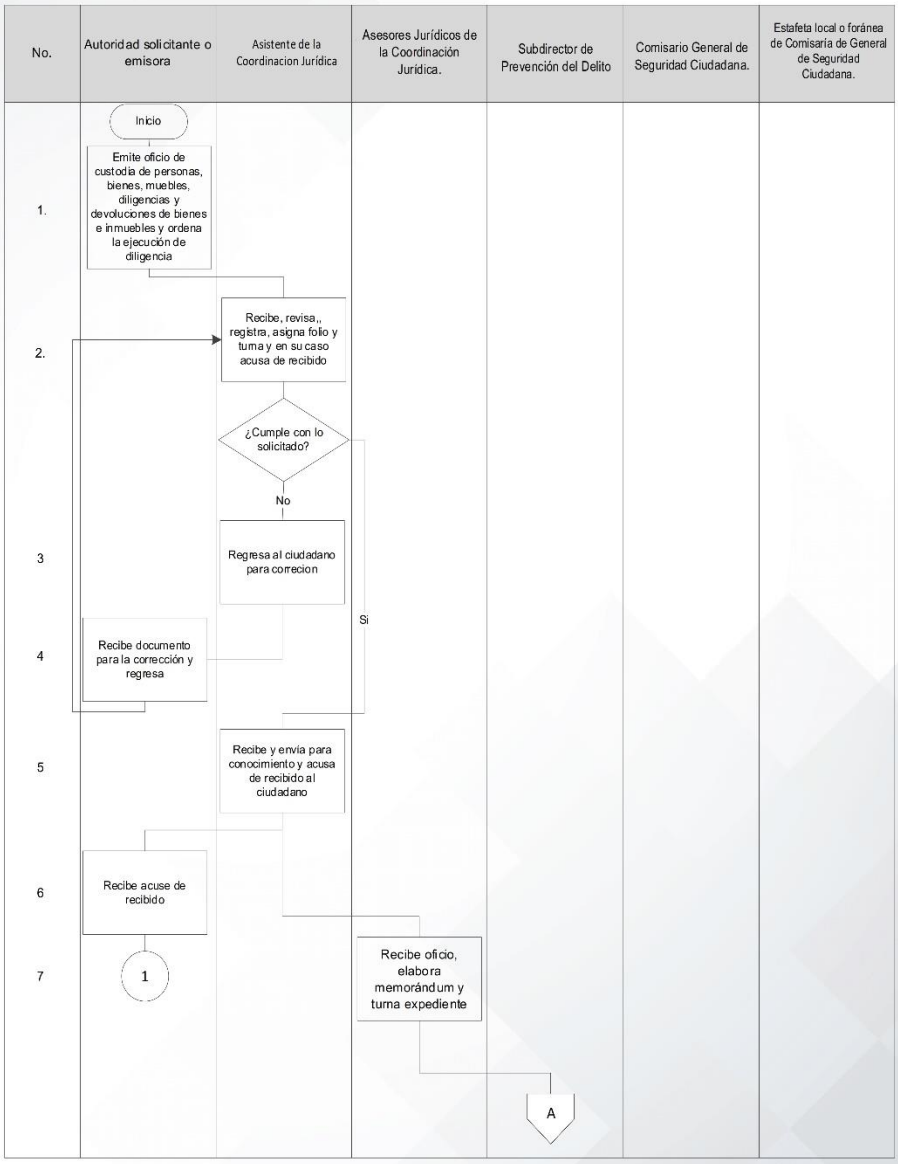
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora	Autoridad emite el oficio y turna a efecto de que se apoye para que se realice la custodia de personas, bienes muebles, diligencias y devoluciones de bienes e inmuebles.
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, verifica que el oficio contenga la información solicitada para el trámite, tal como: domicilio dentro de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que emite el oficio. Y en su caso, acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado?

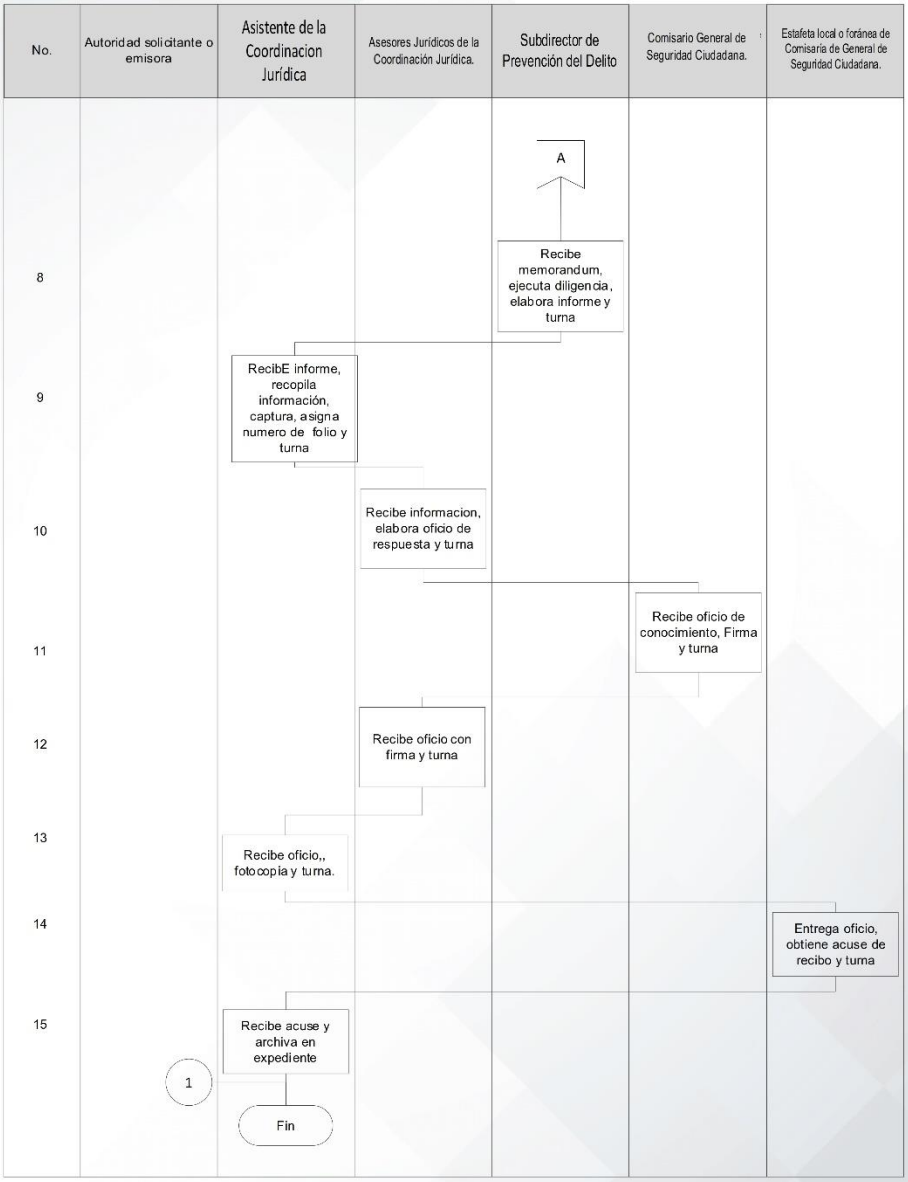
No.	Unidad Administrativa	Actividad
		No, entonces regresa a la autoridad emisora para que corrija. **Si,** entonces turna al personal operativo de la Subdirección de prevención del delito.
3	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Devuelve el documento a la autoridad emisora para que corrija
4	Autoridad solicitante o emisora	Recibe documento para su corrección y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, acusa de recibido con sello el cual contiene fecha, hora y folio, registra en libro de gobierno, base de datos y turna.
6	Autoridad solicitante o emisora	Recibe su acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Reciben y elaboran el memorándum asignado un número de folio y registro en el libro de gobierno para oficios internos, envía a la subdirección de prevención del delito.
8	Subdirección de Prevención del Delito.	Recibe memorándum y da el trámite correspondiente para brindar el auxilio solicitado, elabora contestación con el informe de lo sucedido y devuelve a la Coordinación Jurídica.
9	Asistente de la Coordinación Jurídica	Recibe oficio de respuesta, captura y recopila información asigna número de folio y se turna
10	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Reciben oficio y elaboran la contestación de las diligencias encomendadas pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana y/o al Titular de la Coordinación Jurídica.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios, devuelve los documentos.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Reciben oficios y foto copia los documentos para los acuses y se turna.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
13	Asistente de la Coordinación Jurídica	Recibe oficios, de firma, foto copia los documentos para los acuses y turna.
14	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega oficios de respuesta y obtiene acuse de recibo con sello de la Autoridad emisora y devuelve
15	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
Emite oficio de custodia de personas, bienes, muebles, diligencias y devoluciones de bienes e inmuebles y ordena la ejecución de diligencia
1.
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
2.
¿Cumple con lo solicitado?
No
Regresa al ciudadano para correcion
3
Si
Recibe documento para la corrección y regresa
4
Recibe y envía para conocimiento y acusa de recibido al ciudadano
5
Recibe acuse de recibido
6
1
7
Recibe oficio, elabora memorándum y turna expediente
A


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
A
8
Recibe memorandum, ejecuta diligencia, elabora informe y turna
9
RecibE informe, recopila información, captura, asigna numero de folio y turna
10
Recibe informacion, elabora oficio de respuesta y turna
11
Recibe oficio de conocimiento, Firma y turna
12
Recibe oficio con firma y turna
13
Recibe oficio,, fotocopia y turna.
14
Entrega oficio, obtiene acuse de recibo y turna
15
Recibe acuse y archiva en expediente
1
Fin

11. Medición.

Número de notificaciones de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles al año recibidas / Número de notificaciones de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles al año atendidas	X 100 =	Porcentaje de notificaciones atendidas de custodias de personas, bienes muebles e inmuebles; diligencias y devoluciones de bienes muebles e inmuebles al año

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-11 Contestación, seguimiento de protección y auxilio inmediato y apercibimientos.

1. Objetivo.

Dar respuesta a las solicitudes por parte de la ciudadanía y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar la atención la atención brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas, de forma pronta y expedita, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en General, así como Judiciales, Ministeriales, Administrativas y Descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 25 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17

de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 29 de julio 2003, entrando en vigor el 03 de diciembre de 2003, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI), Gaceta de Gobierno, 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno" 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 - 130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 y 36) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículos 3, 8 y 9; Capítulo Cuarto artículo 15, Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a la contestación y seguimiento de Protección y Auxilio Inmediato y Apercibimientos, solicitadas

por las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales.

La autoridad solicitante o emisora, deberá:

- La autoridad emite oficio para contestación, seguimiento de protección y auxilio inmediato, apercibimiento y turna a efecto de que se apoye para que se realice la diligencia, el cual es dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores jurídicos de la Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento;
- Instruir la ejecución de las protecciones y auxilio inmediato, apercibimientos y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, ministeriales y administrativas, en tiempo y forma, así como emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Jurídica a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio para la contestación: Seguimiento de protección y auxilio y apercibimiento: documento que envía la autoridad para solicitar la realización de dicha petición.

Elemento de prevención del delito y tránsito municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

- Dar cumplimiento de manera inmediata a lo solicitado Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Coadyuvar con las Autoridades Municipales, Estatales y Federales.
- Evitar medidas de apremio impuestas por las Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los derechos humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, el domicilio en el que se realizara la protección y apercibimiento dentro del territorio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, la fecha actual, firma y sello de la autoridad emisora.

9. Desarrollo.

Contestación, seguimiento de protección y auxilio inmediato y apercibimientos.

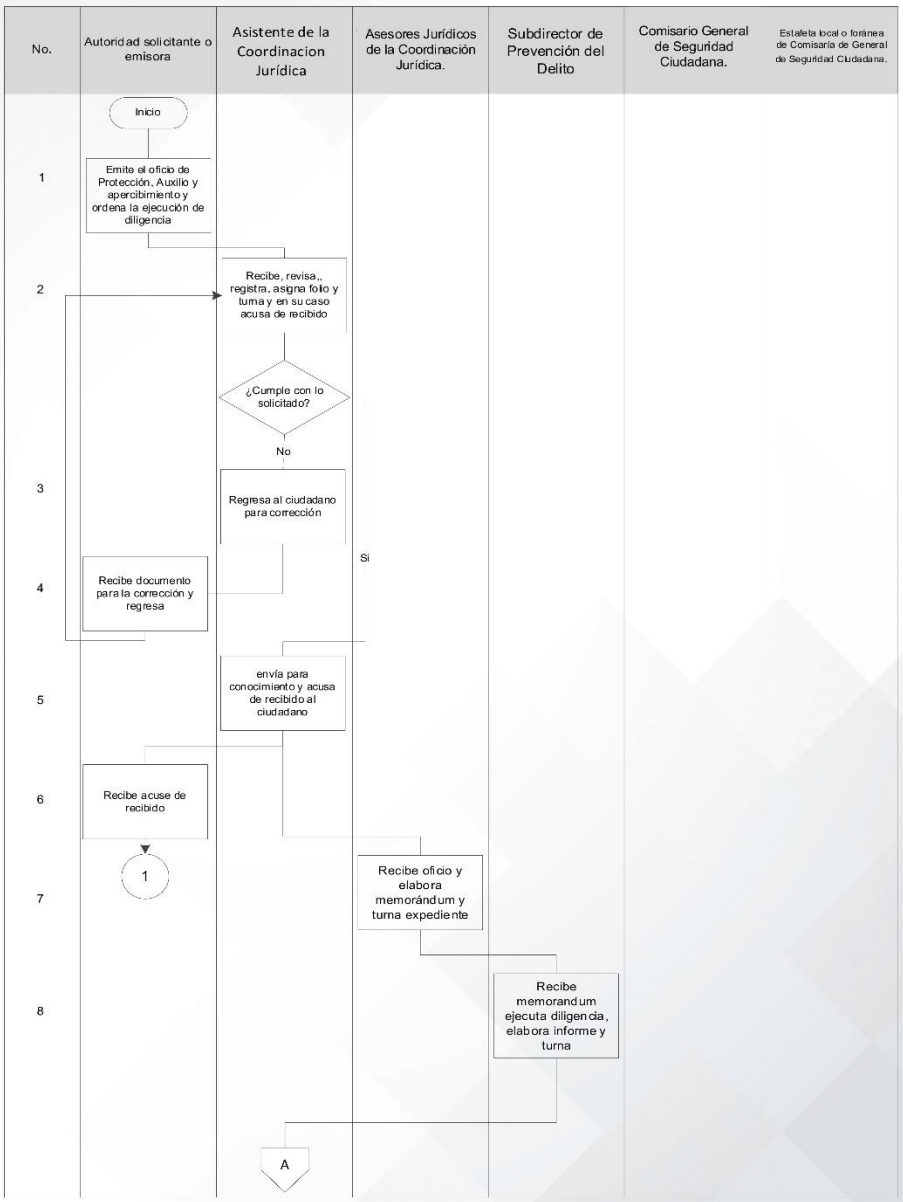
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora	Autoridad emite oficio para contestación, seguimiento de protección y Auxilio inmediato, apercibimiento y turna a efecto de que se apoye para que se realice la diligencia.
2	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe, verifica que el oficio contenga la información solicitada para el trámite, tal como: domicilio dentro de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que emite el oficio. Y en su caso, acusa de recibido. **¿El oficio cumple con lo solicitado?** **No,** entonces regresa a la autoridad emisora para que corrija. **Si,** entonces turna al personal operativo de la subdirección de prevención del Delito.

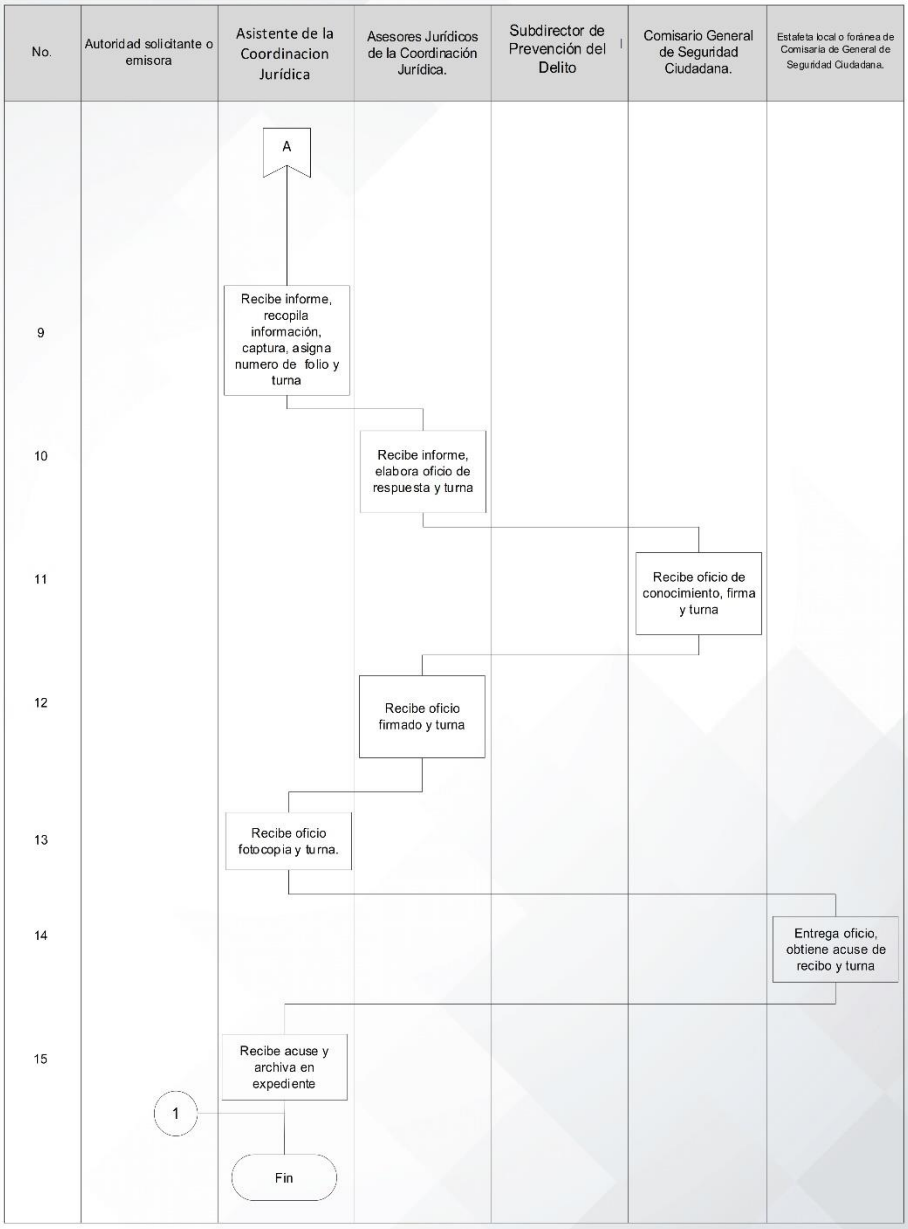
No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Asistente la Coordinación Jurídica.	Devuelve el documento a la autoridad emisora para que corrija
4	Autoridad solicitante o emisora	Recibe documento para su corrección y regresa.
5	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe y envía para conocimiento y acusa de recibido
6	Autoridad solicitante o emisora	Recibe su acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y elabora memorándum para la subdirección de prevención del delito.
8	Subdirección de Prevención del Delito.	Recibe memorándum y da el trámite correspondiente para brindar el auxilio solicitado, elabora constatación con el informe de lo sucedido y devuelve a la Coordinación Jurídica.
9	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio de respuesta, captura y asigna número de folio para elaborar la contestación y turna.
10	Asesores Jurídicos la Coordinación Jurídica	Recibe oficio y elabora oficio de la contestación de las diligencias encomendadas pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios, devuelve los documentos.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio firmado, sellado y turna.
13	Asistente la Unidad de Coordinación Jurídica.	Recibe oficios, de firma, foto copia los documentos para los acuses y turna.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
14	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega los oficios de respuesta, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad emisora y devuelve.
15	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite el oficio de Protección, Auxilio y apercibimiento y ordena la ejecución de diligencia
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
¿Cumple con lo solicitado?
No
3
Regresa al ciudadano para corrección
Si
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
envía para conocimiento y acusa de recibido al ciudadano
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Recibe oficio y elabora memorándum y turna expediente
8
Recibe memorandum ejecuta diligencia, elabora informe y turna
A


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaria de General de Seguridad Ciudadana.
A
9
Recibe informe, recopila información, captura, asigna numero de folio y turna
10
Recibe informe, elabora oficio de respuesta y turna
11
Recibe oficio de conocimiento, firma y turna
12
Recibe oficio firmado y turna
13
Recibe oficio fotocopia y turna.
14
Entrega oficio, obtiene acuse de recibo y turna
15
Recibe acuse y archiva en expediente
1
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número de notificaciones de protección y auxilio inmediato y apercibimientos al año recibidas}}{\text{Número de notificaciones de protección y auxilio inmediato y apercibimientos al año atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de notificaciones de protección y auxilio inmediato y apercibimientos atendidas al año}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-12 Contestación, seguimiento de búsqueda, localización de personas y vehículos.

1. Objetivo.

Dar respuesta a las solicitudes de contestación, seguimiento de búsqueda, localización de personas y vehículos y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar la atención la atención brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, de forma pronta y expedita, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en general, así como Judiciales, Ministeriales, Administrativas y Descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, Artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 7; Capítulo Tercero, Artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). 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 Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo 1993 y sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 28 de julio de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI) Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 - 130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 y 36) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 3, 8, 9, y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, y sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a las peticiones de Búsqueda y Localización de Personas vehículos, de las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y administrativas, en las solitudes.

La Autoridad solicitante o emisora deberá:

- Realizar el Citatorio dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores jurídicos la Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar Asesoría Jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.
- Dar contestación a los oficios donde intervengan elementos adscritos a esta Comisaría.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento:
- Instruir la ejecución de las búsqueda y localización de personas y vehículos, y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en tiempo y forma, así como emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Jurídica a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de búsqueda, de personas y vehículos: Documento que envía la autoridad para solicitar la realización de dicha petición.

Elemento de seguridad ciudadana y tránsito municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

- Cumplimiento de manera inmediata a lo solicitado Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Coadyuvar con las Autoridades Municipales, Estatales y Federales.
- Evitar medidas de apremio impuestas por las Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, el domicilio en el que se realizara la protección y apercibimiento dentro del territorio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, la fecha actual, firma y sello de la autoridad emisora.

9. Desarrollo.

Contestación, seguimiento de búsqueda, y localización de personas y vehículos.

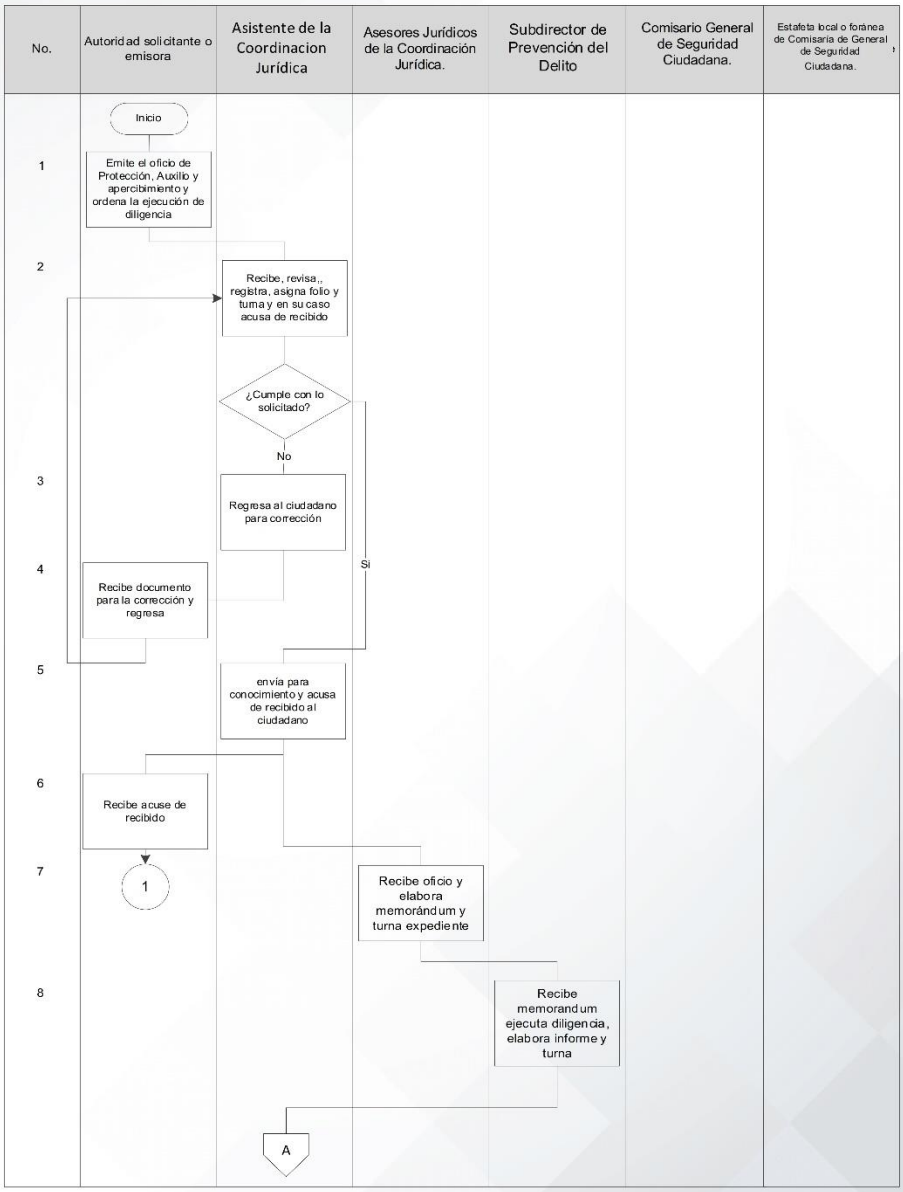
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora	Autoridad emite oficio y turna a efecto de que se apoye para que se realice la diligencia.
2	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe, verifica que el oficio contenga la información solicitada para el trámite, tal como: domicilio dentro de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que emite el oficio. Y en su caso, acusa de recibido. **¿El oficio cumple con lo solicitado?** **No,** entonces regresa a la autoridad emisora para que corrija. **Si,** entonces turna al personal operativo de la Subdirección de Prevención del Delito.
3	Asistente la Coordinación Jurídica	Devuelve el documento a la autoridad emisora para que corrija.
4	Autoridad solicitante o emisora	Recibe documento para su corrección y regresa.

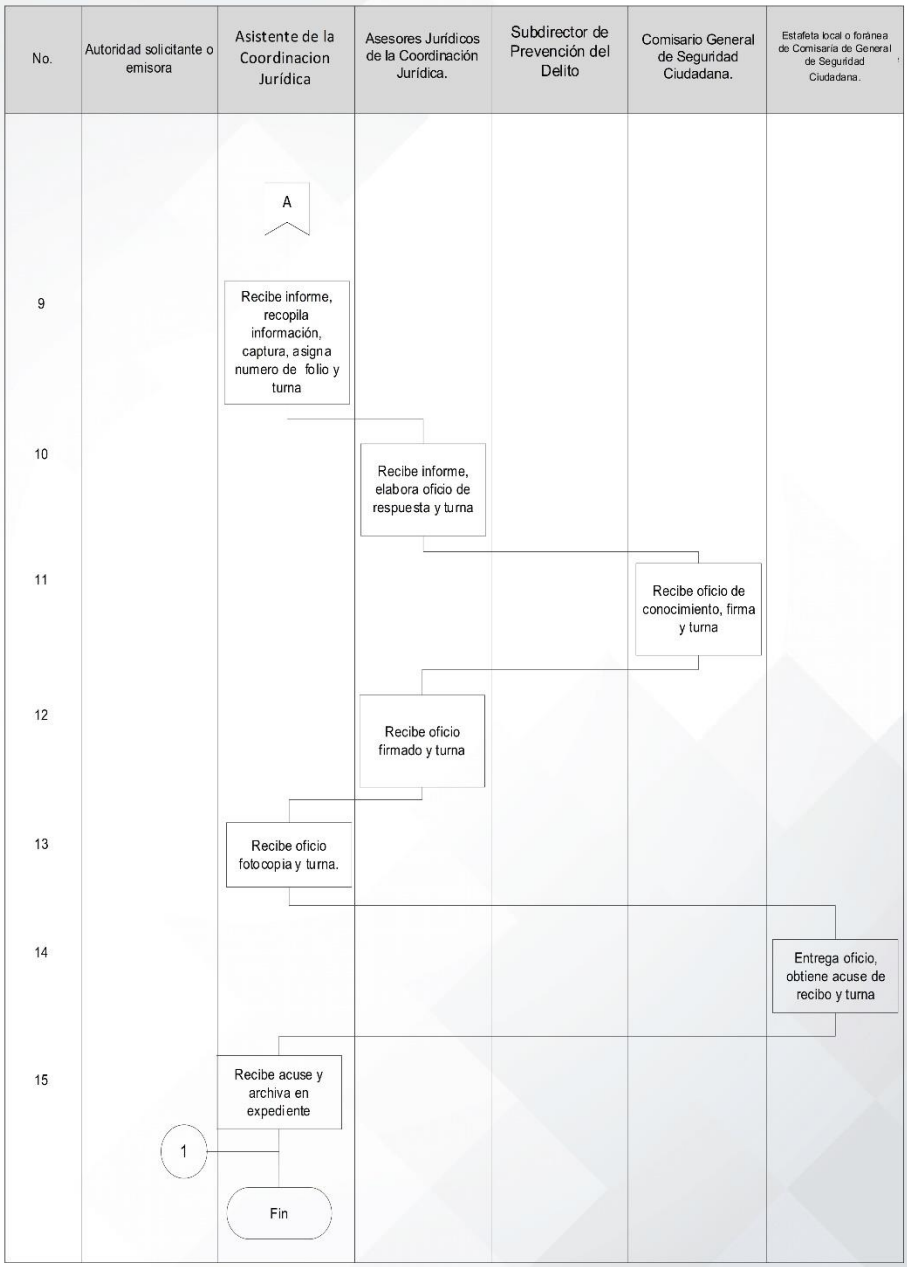
No.	Unidad Administrativa	Actividad
5	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe y envía para conocimiento y acusa de recibido al ciudadano.
6	Autoridad solicitante o emisora	Recibe su acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio y elabora el memorándum asignado un número de folio y registro en el libro de gobierno para oficios internos, envía la Subdirección de Prevención del Delito.
8	Subdirector de Prevención del Delito.	Recibe memorándum y da el trámite correspondiente para brindar el auxilio solicitado, elabora constatación con el informe de lo sucedido y devuelve a Coordinación Jurídica.
9	Asistente la Coordinación Jurídica	Recibe, repuesta, recopila y captura, asignando número de folio para elaborar la contestación y turna al asesor.
10	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Elaboran la contestación de los oficios pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios, devolviendo los documentos a la Coordinación Jurídica.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio firmado, sellado y turna
13	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio y foto copia los documentos para los acuses, envía estafeta local y foránea las contestaciones a la Autoridad correspondiente

No.	Unidad Administrativa	Actividad
14	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega los oficios de respuesta, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad emisora y devuelve.
15	Asistente la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite el oficio de Protección, Auxilio y apercibimiento y ordena la ejecución de diligencia
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
¿Cumple con lo solicitado?
No
3
Regresa al ciudadano para corrección
Si
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
envía para conocimiento y acusa de recibido al ciudadano
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Recibe oficio y elabora memorándum y turna expediente
8
Recibe memorandum ejecuta diligencia, elabora informe y turna
A


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
A
9
Recibe informe, recopila información, captura, asigna numero de folio y turna
10
Recibe informe, elabora oficio de respuesta y turna
11
Recibe oficio de conocimiento, firma y turna
12
Recibe oficio firmado y turna
13
Recibe oficio fotocopia y turna.
14
Entrega oficio, obtiene acuse de recibo y turna
15
Recibe acuse y archiva en expediente
1
Fin

11. Medición.

Número de notificaciones de búsqueda, localización de personas y vehículos al año recibidas / Número de notificaciones de búsqueda, localización de personas y vehículos al año atendidas	X 100=	Porcentaje de notificaciones de búsqueda, localización de personas y vehículos atendidas al año

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-13 Contestación y seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos.

1. Objetivo.

Dar cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar atención, brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas de forma pronta y expedita, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada uno de los requerimientos solicitados por las autoridades solicitantes en general, así como Judiciales, Ministeriales, Administrativas y Descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), 1 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17

de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI), Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 - 130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 y 36) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 3, 8, 9 y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a las peticiones de arrestos y traslados de personas de servidores públicos y de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, vehículos de las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en las solicitudes.

La autoridad solicitante o emisora deberá:

- Realizar el Citatorio dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Coordinación Jurídica deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores jurídicos de la Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.
- Dar contestación a los oficios donde intervengan elementos adscritos a esta Comisaría.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento:
- Instruir la ejecución de las búsqueda y localización de personas a efecto de dar cumplimiento a los arrestos de traslado de personas, servidor público y vehículos, y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en tiempo y forma, así como emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Jurídica a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de arresto, traslado de personas, servidores públicos y vehículos: Documento que envía la autoridad para solicitar la realización de dicha petición.

Elemento de Prevención del Delito y Tránsito: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud girado a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

- Cumplir de manera inmediata a lo solicitado Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Coadyuvar con las Autoridades Municipales, Estatales y Federales.
- Evitar las medidas de apremio impuestas por las Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los

Estados Unidos Mexicanos.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, el domicilio en el que se realizara la diligencia dentro del territorio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, firma y sello de la autoridad emisora.

9. Desarrollo.

Contestación y seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos.

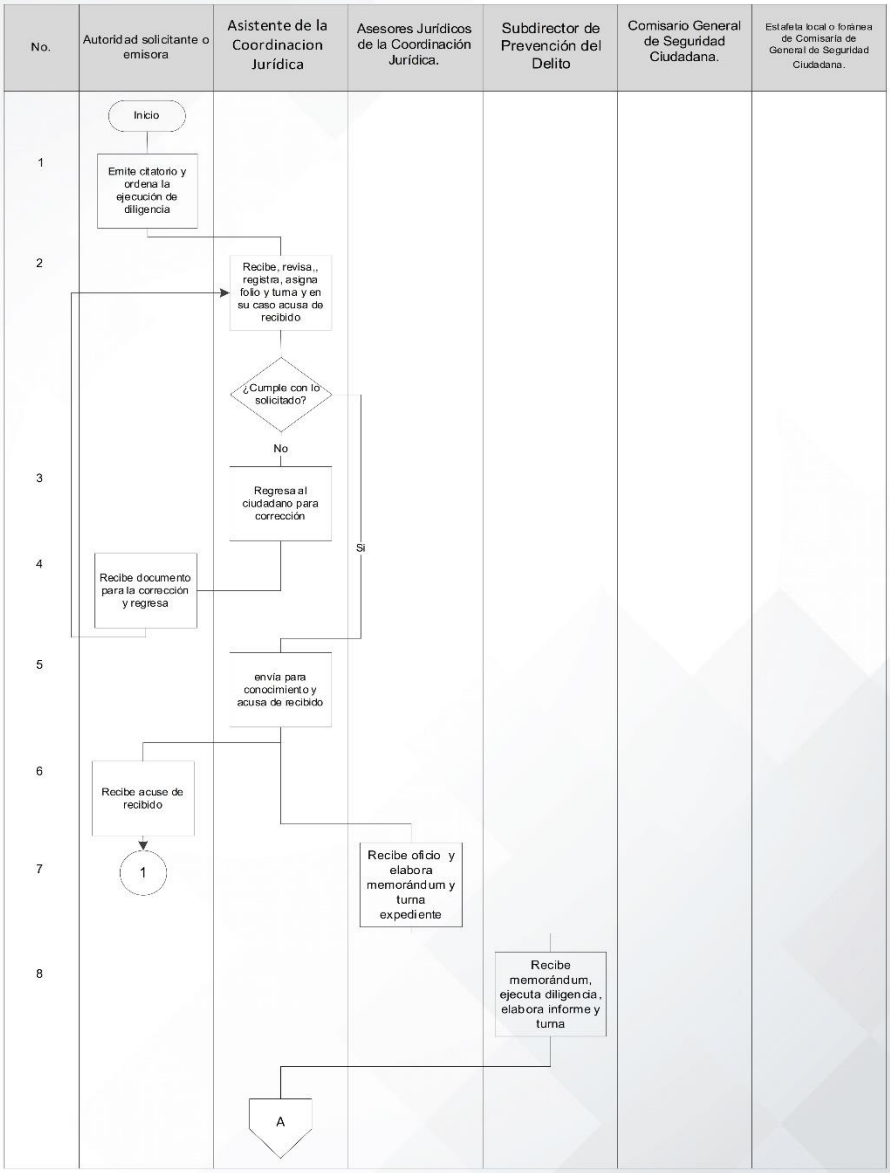
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora	Autoridad emite oficio y turna a efecto de que se apoye para que se realice la diligencia.
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, verifica que el oficio contenga la información solicitada para el trámite, tal como: domicilio dentro de Cuautitlán Izcalli, sello y firma de la autoridad que emite el oficio. Y en su caso, acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado? **No,** entonces regresa a la autoridad emisora para que corrija. **Si,** entonces turna al personal operativo de la Subdirección de Prevención del Delito.
3	Asistente la Coordinación Jurídica.	Devuelve el documento a la autoridad emisora para que corrija.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
4	Autoridad solicitante o emisora	Recibe documento para su corrección y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Envía para conocimiento y acusa de recibido
6	Autoridad solicitante o emisora	Recibe su acuse.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio, elabora el memorándum asignado un número de folio y registro en el libro de gobierno para oficios internos, envía a la Subdirección de prevención del delito.
8	Subdirector de Prevención del Delito.	Recibe memorándum y da el trámite correspondiente para brindar el auxilio solicitado, elabora el informe de lo sucedido y devuelve a la Coordinación Jurídica.
9	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, registra y captura asigna número de folio para elaborar la contestación y turna al asesor.
10	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Elaboran la contestación de las diligencias encomendadas pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio firmado, sellado y turna

No.	Unidad Administrativa	Actividad
13	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe y foto copia los documentos para los acuses, envía estafeta local y foránea las contestaciones a la Autoridad correspondiente
14	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad emisora y devuelve.
15	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite citatorio y ordena la ejecución de diligencia
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
¿Cumple con lo solicitado?
No
3
Regresa al ciudadano para corrección
Si
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
envía para conocimiento y acusa de recibido
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Recibe oficio y elabora memorándum y turna expediente
8
Recibe memorándum, ejecuta diligencia, elabora informe y turna
A

No.	Autoridad solicitante o emisora	Asistente de la Coordinacion Jurídica	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Subdirector de Prevención del Delito	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
		A				
9		Recibe, recopila información, captura, asigna numero de folio y turna				
10			Recibe, elabora oficio de respuesta y turna			
11					Recibe de conocimiento, Firma y turna	
12			Recibe y turna			
13		Recibe, fotocopia y turna.				
14						Entrega, obtiene acuse de recibo y turna
15		Recibe acuse y archiva en expediente				
		1				
		Fin				

11. Medición.

Número de notificaciones de seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos al año recibidas / Número de notificaciones de seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos al año atendidas.	X 100=	Porcentaje de notificaciones de seguimiento de arrestos, traslado de personas, servidores públicos y vehículos atendidos al año.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-14 Contestación e integración de las quejas en materia de Derechos Humanos.

1. Objetivo.

Dar cumplimiento cabalmente a las solicitudes realizadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos o Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, para esclarecer la verdad de los hechos denunciados o reclamados, de igual manera, evitar las recomendaciones por parte de esa Dependencia. Teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli.

2. Alcance.

Aplica a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Gaceta de Gobierno, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.5
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del] Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, Artículo 7 fracción VI) Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 - 130) Gaceta Municipal No.283, 5 de febrero de 2024, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a las peticiones de las quejas de la Comisión Nacional de Derechos Humanos y Comisión Estatal de Derechos Humanos, diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y administrativas; asesorar y acompañar a las áreas y personal en los procesos Judiciales, Ministeriales y Administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión.

La Dirección Jurídica, deberá:

- Realizar el Oficio dirigido al Comisario de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, anexando la Queja de Derechos Humanos.

El asistente de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.
-

El asistente de la Coordinación Jurídica deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores de la Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría General Seguridad Ciudadana.
- Dar contestación a las quejas de Derechos Humanos donde intervengan elementos adscritos a esta Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica, cuando así se le requiera a esta Coordinación Jurídica cuando se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.

Las subdirecciones, coordinaciones, áreas y departamentos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberán:

- Instruir y proporcionar la información requerida y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en tiempo y forma, así como

emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Administrativa a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de Integración de documentos de la Queja de Derechos Humanos: Documento que envía la autoridad Municipal, Estatal o Federal mediante el cual solicita hacer, no hacer o dejar de hacer un mandato judicial.

Elemento de Prevención del Delito y Tránsito Municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría de Seguridad Ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

Queja de Derechos Humanos: Es el medio alterno que tienen los ciudadanos para manifestar un hecho ocurrido mediante el cual algún servidor público violente sus Derechos Humanos que se encuentran emanadas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

6. Insumos.

La queja que la Comisión Nacional o Estatal de Derechos Humanos sea dirigida a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

- Cumplir de manera inmediata a lo solicitado por la Comisión Nacional o Estatal de Derechos Humanos
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica y la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- La Dirección Jurídica, deberá anexar la Queja de la Comisión Nacional de Derechos Humanos o Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, dirigida al Comisario General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

9. Desarrollo.

Contestación e integración de las quejas en materia de Derechos Humanos.

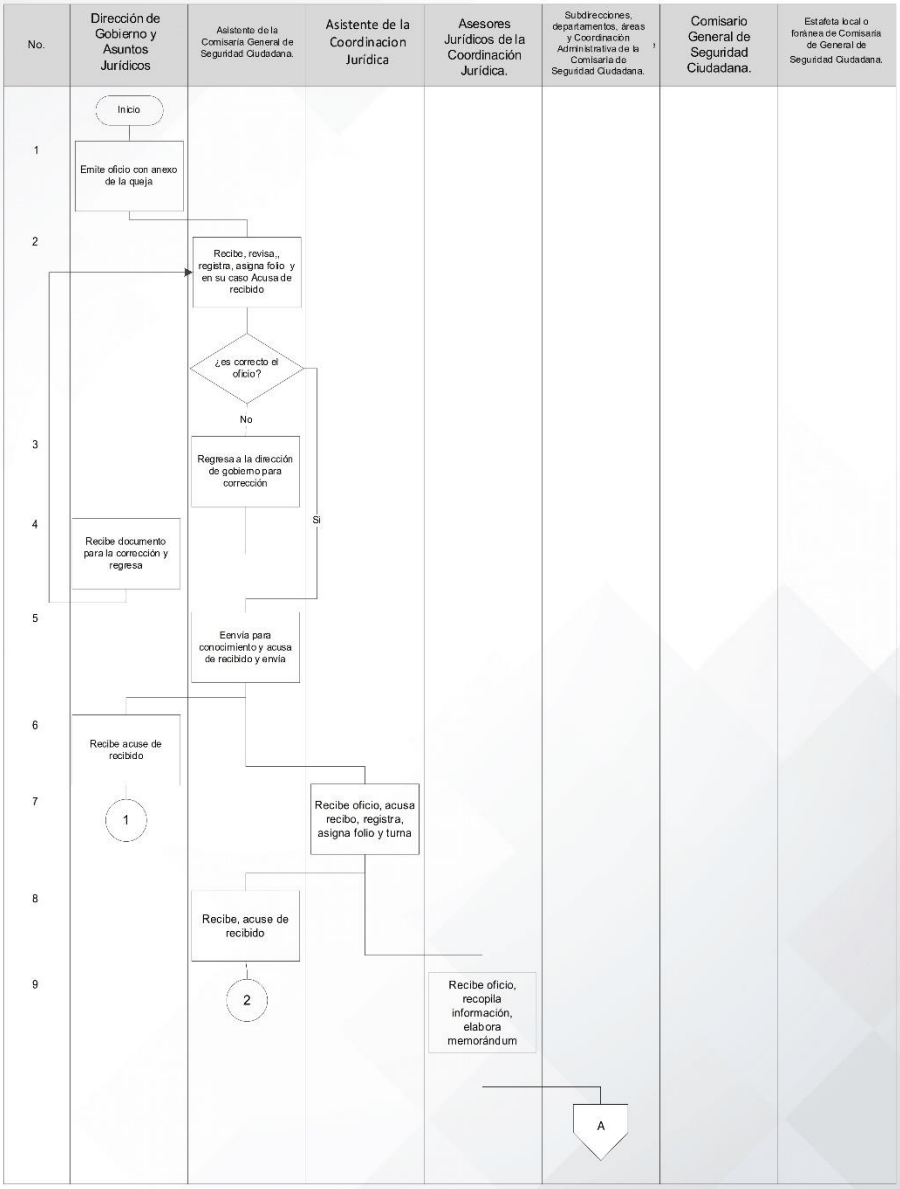
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Dirección Jurídica	Emite el memorándum y turna a efecto de que se apoye para que se envíe la documentación.
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Sella el documento de recibido que contiene: número de Folio fecha, hora y turna y en su caso acusa de recibido. **¿El oficio cumple con lo solicitado?** **No,** entonces regresa a la Dirección que corrija. **Si,** entonces turna.

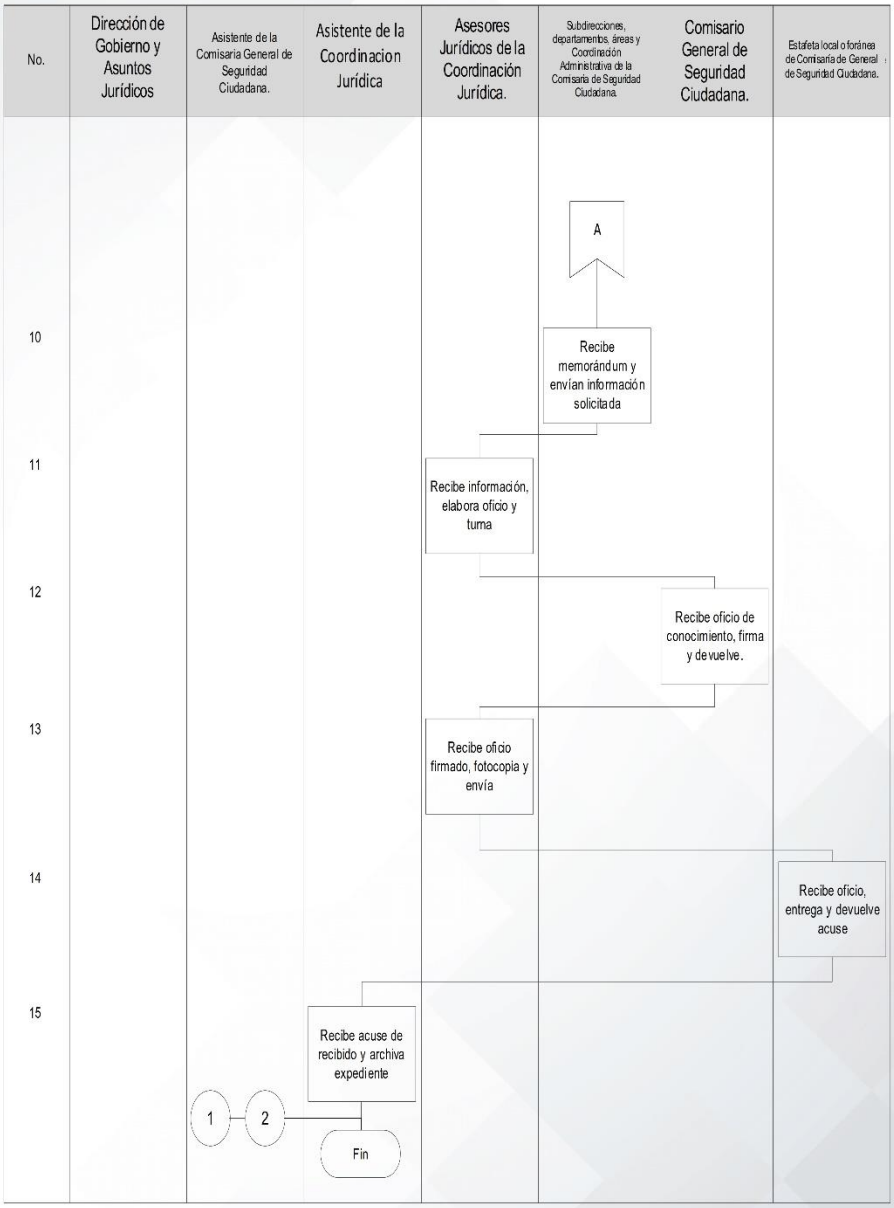
No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Regresa a la dirección para corrección.
4	Dirección Jurídica.	Recibe documento para corregir y regresa.
5	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio, acusa de recibido y turna.
6	Dirección Jurídica	Recibe acuse de recibido.
7	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio sellando de recibido el cual contiene: número de folio fecha, hora y turna al Asesor Jurídico, quien firma de recibido.
8	Asistente de Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe acuse de recibido.
9	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y elabora el oficio y turna a las áreas correspondientes para recopilar la información, solicitándola, cuando ya tiene la documentación elabora la contestación de las Quejas pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
10	Subdirecciones, Departamentos, Áreas y Coordinaciones de la Comisaria de Seguridad Ciudadana.	Reciben oficios y envían información solicitada.
11	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Reciben oficio de respuesta y elabora oficio para contestación y turna
12	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
13	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe, oficio firmado, sellado y foto copia los documentos para los acuses, envía estafeta local y foránea las contestaciones a la Autoridad correspondiente.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
14	Estafeta local o foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad emisora y devuelve.
15	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Dirección de Gobierno y Asuntos Jurídicos
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirecciones, departamentos, áreas y Coordinación Administrativa de la Comisaría de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite oficio con anexo de la queja
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y en su caso Acusa de recibido
¿es correcto el oficio?
No
3
Regresa a la dirección de gobierno para corrección
Si
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
Envía para conocimiento y acusa de recibido y envía
6
Recibe acuse de recibido
7
1
Recibe oficio, acusa recibo, registra, asigna folio y turna
8
Recibe, acuse de recibido
9
2
Recibe oficio, recopila información, elabora memorándum
A


No.
Dirección de Gobierno y Asuntos Jurídicos
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirecciones, departamentos, áreas y Coordinación Administrativa de la Comisaría de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
A
10
Recibe memorándum y envían información solicitada
11
Recibe información, elabora oficio y turna
12
Recibe oficio de conocimiento, firma y devuelve.
13
Recibe oficio firmado, fotocopia y envía
14
Recibe oficio, entrega y devuelve acuse
15
Recibe acuse de recibido y archiva expediente
1
2
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número de quejas recibidas}}{\text{Número de quejas atendidas.}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-15 Contestación y seguimiento de solicitudes de integración de documentos de personal operativo ante autoridades judiciales, ministeriales y administrativas.

1. Objetivo.

Dar respuesta a las solicitudes por parte de la ciudadanía y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar la atención la atención brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, de forma pronta y expedita, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación Jurídica d la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado b), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo

Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI), Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y 130, Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a las peticiones de las diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y administrativas; asesorar y acompañar a las áreas y personal en los procesos judiciales, ministeriales y

administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión, a todo el personal de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

La autoridad solicitante o emisora, deberá:

- Realizar el citatorio dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.
- Dar contestación a los oficios de petición de las Autoridades que solicitan o donde intervengan elementos adscritos a esta Comisaría.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica cuando así se le requiera a esta Coordinación Jurídica, cuando se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento:
- Instruir y proporcionar la información requerida y/o mandatos emitidos por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, en tiempo y forma, así como emitir el Informe de Actividades realizadas y turnarlo a la Coordinación Jurídica a efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de solicitud de documentación de personal operativo ante autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas: Documento que envía la autoridad Municipal, Estatal o Federal mediante el cual solicita hacer, no hacer o dejar de hacer un mandato judicial.

Oficio de contestación: Es el documento que emite una respuesta detallando y anexando la documentación solicitada y/o el seguimiento que se dio al oficio.

Elemento de Prevención del Delito y Tránsito Municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría de Seguridad Ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

- Cumplir de manera inmediata a lo solicitado Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Coadyuvar con las Autoridades Municipales, Estatales y Federales.

- Se evitan las medidas de apremio impuestas por las Autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos de la autoridad que suscribe, la documentación requerida, la fecha actual, firma y sello de la autoridad emisora.

9. Desarrollo.

Contestación y seguimiento de solicitudes de integración de documentos de personal operativo ante autoridades judiciales, ministeriales y administrativas.

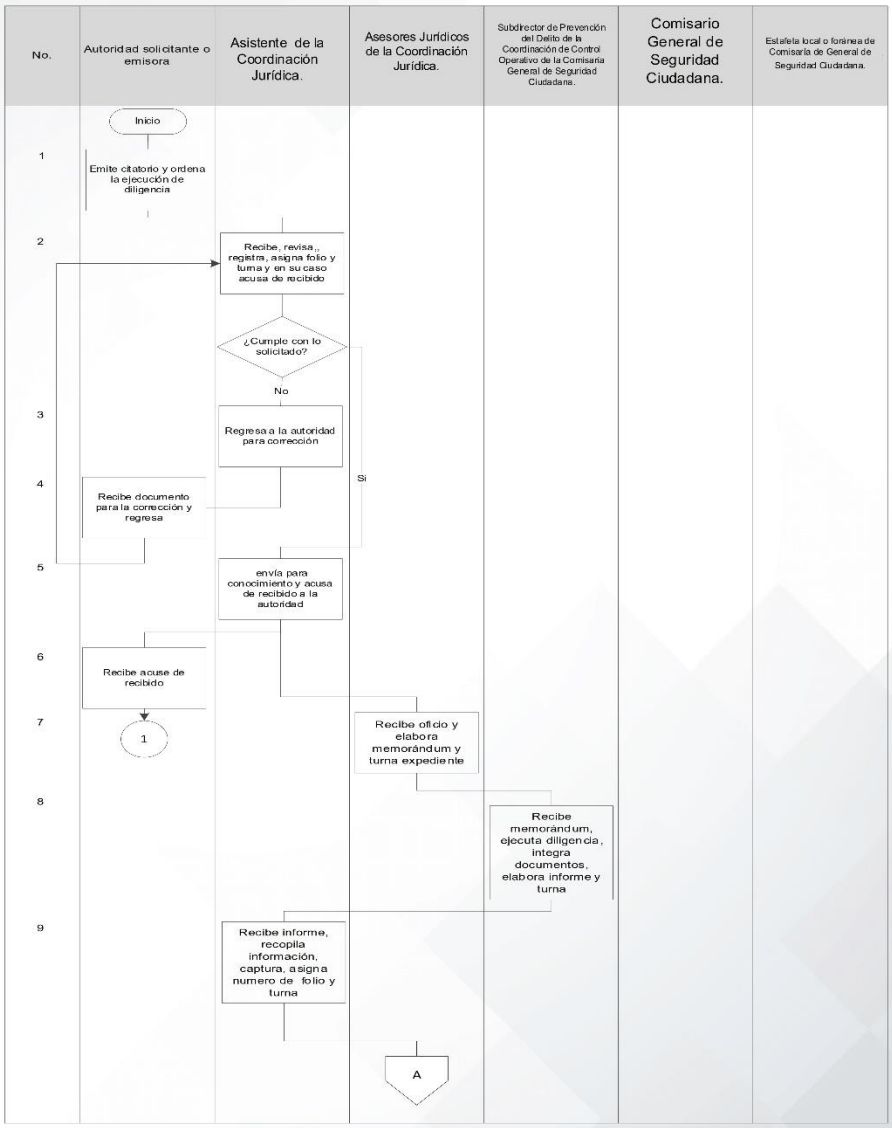
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora	Autoridad emite oficio y turna a efecto de que se envié la documentación solicitada.

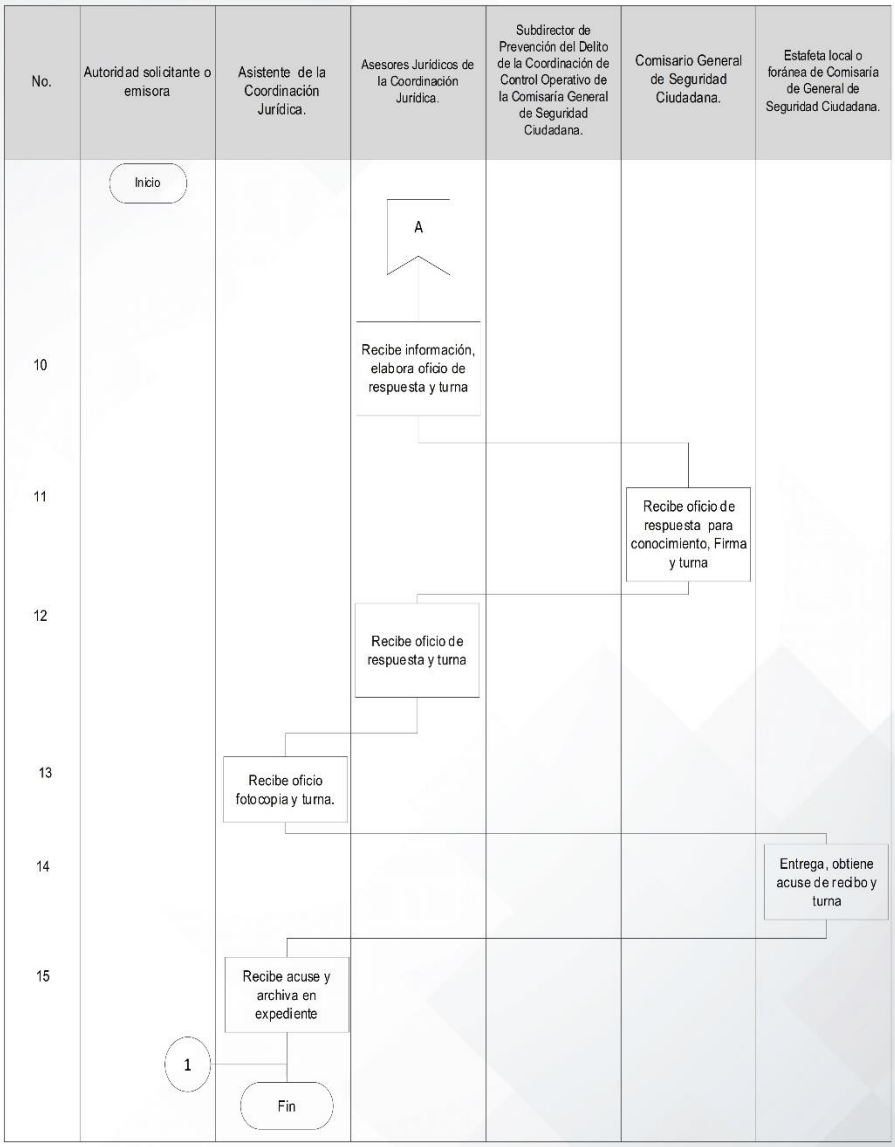
No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, verifica que el oficio de solicitud de documentación del personal operativo ante autoridades judiciales, ministeriales y administrativas contenga la información solicitada para el trámite, tal como: Que sea dirigido al Comisaria General de Seguridad Ciudadana, sello y firma de la autoridad que emite el oficio. Y en su caso acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado? **No,** entonces regresa a la autoridad emisora para que corrija. **Si,** entonces turna al asesor.
3	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Devuelve el documento a la autoridad emisora para que corrija.
4	Autoridad solicitante o emisora.	Recibe documento para su corrección y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe y envía para conocimiento y acusa de recibido.
6	Autoridad solicitante o emisora	Recibe su acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio y elabora el memorándum dándole un número de folio y registrando en el libro de gobierno para oficios internos, remite al área correspondiente en donde solicita la documentación adecuada.
8	Subdirector de Prevención del Delito de la Coordinación de Control Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe memorándum, integra la documentación requerida por la autoridad y realiza el informe de lo sucedido y turna.
9	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe informe, registra captura y asigna número de folio para elaborar la contestación y turna al asesor

No.	Unidad Administrativa	Actividad
10	Asesores Jurídicos la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio y elabora respuesta de las diligencias encomendadas pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficios firmados, sellados y turna.
13	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe y foto copia los documentos para los acuses, envía estafeta local y foránea las contestaciones a la Autoridad correspondiente.
14	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Entrega, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad emisora y devuelve.
15	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito de la Coordinación de Control Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite citatorio y ordena la ejecución de diligencia
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y turna y en su caso acusa de recibido
¿Cumple con lo solicitado?
No
Si
3
Regresa a la autoridad para corrección
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
envía para conocimiento y acusa de recibido a la autoridad
6
Recibe acuse de recibido
7
1
Recibe oficio y elabora memorándum y turna expediente
8
Recibe memorándum, ejecuta diligencia, integra documentos, elabora informe y turna
9
Recibe informe, recopila información, captura, asigna numero de folio y turna
A


No.
Autoridad solicitante o emisora
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirector de Prevención del Delito de la Coordinación de Control Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
A
10
Recibe información, elabora oficio de respuesta y turna
11
Recibe oficio de respuesta para conocimiento, Firma y turna
12
Recibe oficio de respuesta y turna
13
Recibe oficio fotocopia y turna.
14
Entrega, obtiene acuse de recibo y turna
15
Recibe acuse y archiva en expediente
1
Fin

11. Medición.

Número de notificaciones de personal operativo al año recibidas / Número total notificaciones de personal operativo al año atendidas	X 100 =	Porcentaje de notificaciones de personal operativo al año atendidas

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-16 Contestación y seguimiento de derechos de petición.

1. Objetivo.

Dar respuesta a las solicitudes por parte de la ciudadanía y canalizarlas para su para su puntual atención a las áreas competentes con la finalidad de brindar la atención la atención brindando un servicio de calidad para dar cabal cumplimiento a las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas, de forma pronta y expedita, siempre con Legalidad, Honestidad, Imparcialidad y respeto, evitando con ello la imposición de las medidas de apremio por parte de las referidas autoridades, teniendo como finalidad seguir brindando un adecuado servicio a las autoridades y ciudadanía en general.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en General, así como Judiciales, Ministeriales, Administrativas y Descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17

de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.

- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 28 de julio de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI), Gaceta de Gobierno, 30 de mayo del 2017, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998 y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a las peticiones de la ciudadanía en general, así como diferentes instancias o autoridades Judiciales, Ministeriales y administrativas.

El peticionario, deberá:

- Realizar el escrito dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana, requiriendo su petición.

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

Los asesores de la Coordinación Jurídica, deberán:

- Cumplir el procedimiento.
- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
- Dar contestación a los oficios de Derechos de Petición presentados por la Ciudadanía en General.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica, cuando así se le requiera a esta Coordinación Jurídica, cuando se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.

Las subdirecciones, áreas, departamentos y coordinación administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberán:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento.
- Emitir en tiempo y forma el Informe o documentación solicitada cuando sea requerida a la coordinación Jurídica efecto de dar respuesta a la petición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades ministeriales, judiciales y administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Escrito de Derecho de Petición: Documento que formula un ciudadano para solicitar un derecho.

Oficio de contestación: Es el documento que emite una respuesta detallando y anexando la documentación solicitada y/o el seguimiento que se dio al oficio.

Elemento de prevención del delito y tránsito municipal: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

Oficio de respuesta al peticionario en un término no mayor a quince días hábiles.

8. Políticas.

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano y/o dependencia el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones ciudadanas.
- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana, que contenga los datos del peticionario, domicilio y teléfono para contactarlo, la fecha actual, nombre y firma.

9. Desarrollo.

Contestación y seguimiento de derechos de petición.

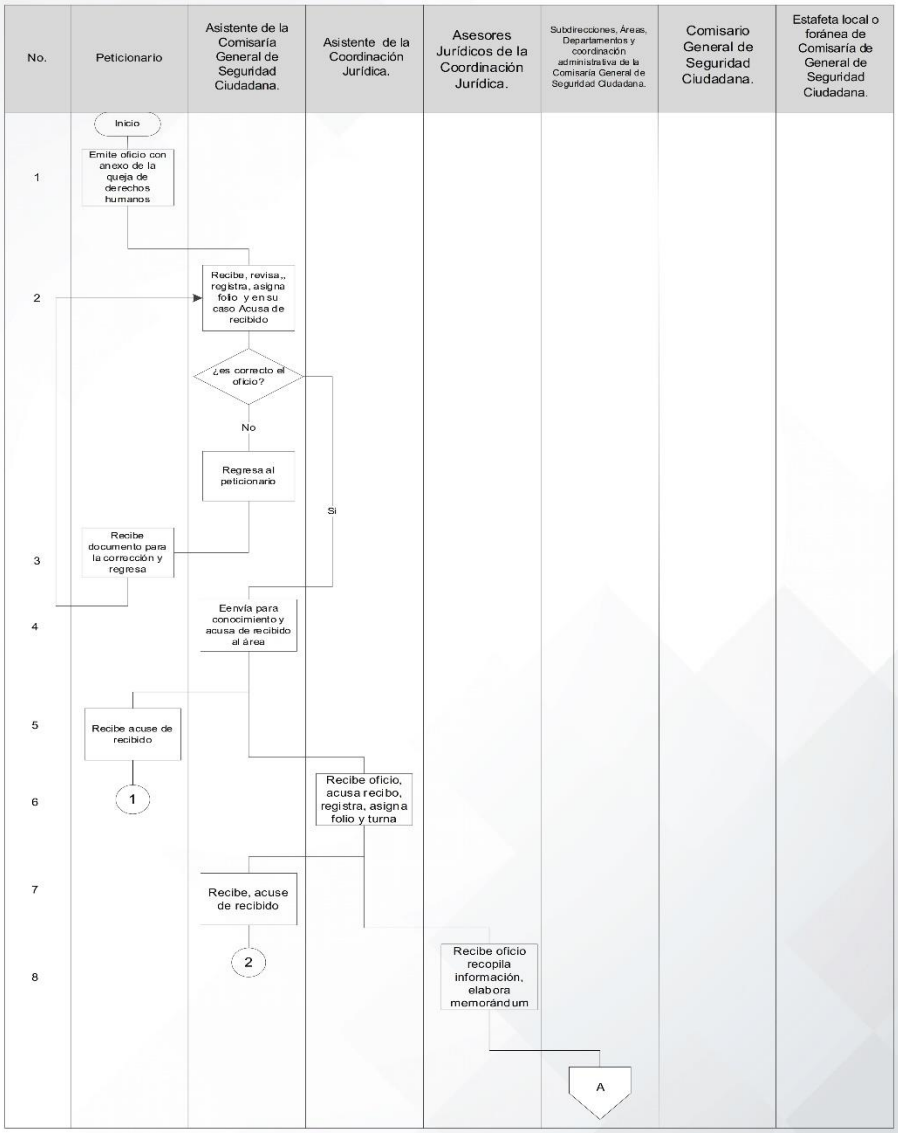
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Peticionario	Elabora oficio petitorio y entrega con la Recepcionista de la Oficialía de Partes de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, Obtiene acuse de recibo.
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Revisa que sea dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadanía, sella el documento de recibido que contiene: número de Folio, fecha, hora, y en su caso, acusa de recibido. **¿El oficio cumple con lo solicitado?** **No,** entonces regresa al peticionario **Si,** entonces turna

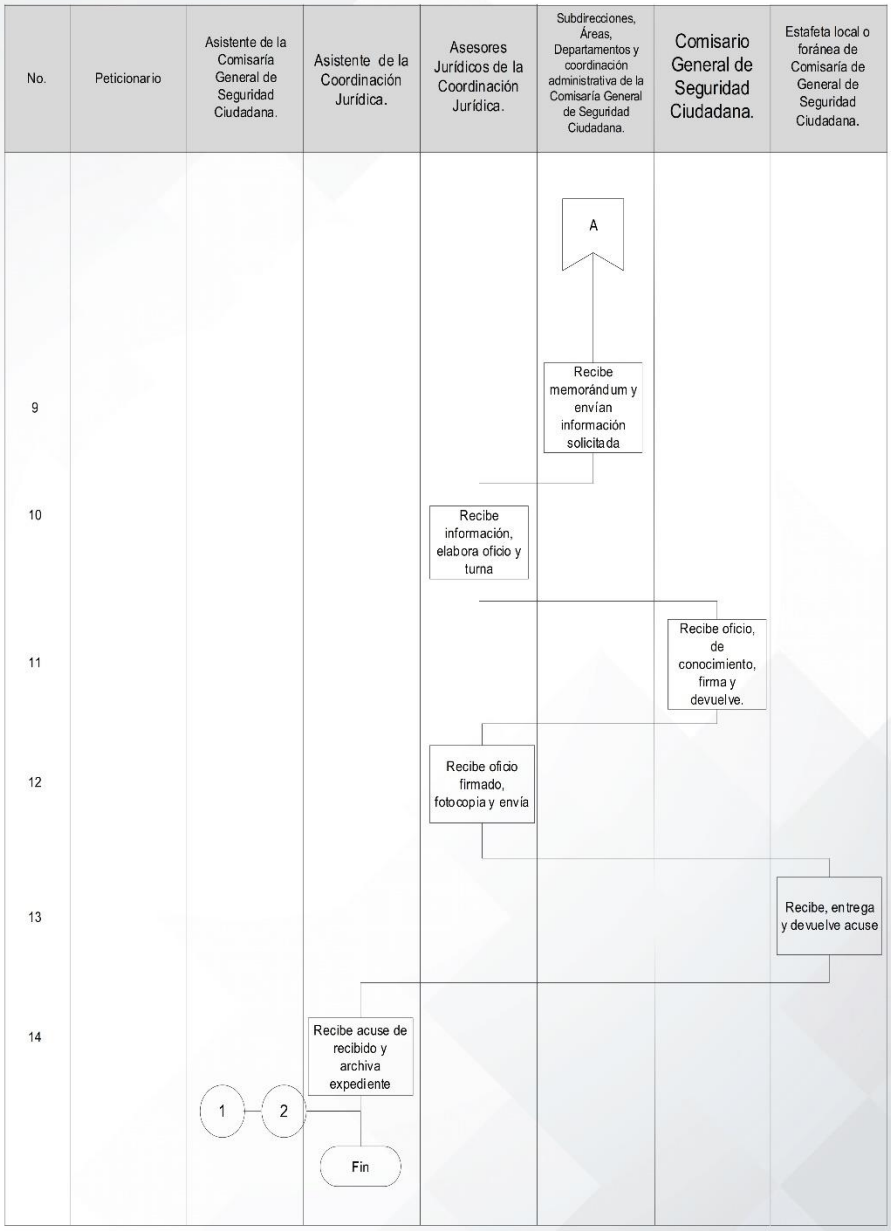
No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Peticionario	Recibe para corrección y regresa.
4	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, acusa y turna al área.
5	Peticionario	Recibe acuse de recibido.
6	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Recibe y registra en el libro de gobierno el documento con sello de recibido que contiene: número de Folio, fecha, hora y turna al asesor jurídico, firmando de recibido en el libro de gobierno.
7	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, acuse de recibido.
8	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y elabora memorándum, recopilando la información solicitada.
9	Subdirecciones, Áreas, Departamentos y coordinación administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Reciben la petición, integran expediente de acuerdo a lo solicitado y turnan.
10	Asesores Jurídicos de la coordinación Jurídica.	Recibe contestación y elaboran respuesta, pasando a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
11	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
12	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica	Reciben, fotocopia y turnan para entrega.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
13	Estafeta local o foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega, obtiene acuse de recibo por parte del peticionario con fotocopia de su credencial de elector.
14	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acuse de recibo y archiva en expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Peticionario
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirecciones, Áreas, Departamentos y coordinación administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Inicio
1
Emite oficio con anexo de la queja de derechos humanos
2
Recibe, revisa,, registra, asigna folio y en su caso Acusa de recibido
¿es correcto el oficio?
No
Si
Regresa al peticionario
3
Recibe documento para la corrección y regresa
4
Eenvia para conocimiento y acusa de recibido al área
5
Recibe acuse de recibido
1
6
Recibe oficio, acusa recibo, registra, asigna folio y turna
7
Recibe, acuse de recibido
2
8
Recibe oficio recopila información, elabora memorándum
A


No.
Peticionario
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Subdirecciones, Áreas, Departamentos y coordinación administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
A
9
Recibe memorándum y envían información solicitada
10
Recibe información, elabora oficio y turna
11
Recibe oficio, de conocimiento, firma y devuelve.
12
Recibe oficio firmado, fotocopia y envía
13
Recibe, entrega y devuelve acuse
14
Recibe acuse de recibido y archiva expediente
1
2
Fin

11. Medición.

Notificaciones de derechos de petición al año recibidas / Notificaciones de derechos de petición al año atendidas	X 100 =	Porcentaje de notificaciones de derechos de petición atendidas

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-17 Aseguramiento derivado de robo y/o extravío de armas de fuego oficiales.

1. Objetivo.

Dar conocimiento al Ministerio Público y a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de manera inmediata, apoyando en todo momento al personal operativo, siempre y cuando sea dentro de sus funciones.

2. Alcance.

La Coordinación Jurídica es el área encargada de dar inicio a la carpeta de investigación a través del elemento que le hayan asegurado, robado y/o extravío del armamento bélico, perteneciente a la comisaria, así como las áreas de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, Subdirección de Prevención del Delito y Subdirección de Tránsito Municipal, Coordinación Administrativa, Coordinación Jurídica y Estafeta Local y Foránea.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, Artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 7; Capítulo Tercero, Artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, Artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, Artículos 19, 20 y

22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Libro Primero, Titulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 7 fracción VI, Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento en tiempo y forma, a los procedimientos de robo y/o extravió de armas de fuego oficiales, coadyuvar con autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas; asesorar y acompañar a las áreas y personal en los procesos Judiciales, Ministeriales y Administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión

El personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito, deberá:

- Iniciar la Carpeta de Investigación pertinente ante el agente del ministerio público.

- Solicitar Copias certificadas de la Carpeta de Investigación.
- Realizar el pago correspondiente por concepto de la multa del robo y/o extravió del arma.
- Entregar comprobante del pago de la multa por robo y/o extravió del arma.

El agente del Ministerio Público de Cuautitlán Izcalli, deberá:

- Iniciar la Carpeta de Investigación oportuna.

El encargado del Almacén de la Comisaría, deberá:

- Informar en tiempo y forma, así como remitir el expediente referente al extravió de armamento y turnarlo.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recibe el expediente, registra en el libro de gobierno asignándole un número de folio, fecha, hora y se turna, al asesor jurídico quien firma de recibido.

Los asesores la Coordinación Jurídica, deberán:

- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica cuando así se le requiera a esta Coordinación Jurídica cuando se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.
- Realizar la gestión y recuperación de armas, vehículos y equipamiento que se encuentren a disposición de autoridades ministeriales y judiciales, cuando sea remitida a esta coordinación la información y documentación que acredite ante qué autoridad se encuentran a disposición.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación

Jurídica.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

La Secretaría de Seguridad del Estado de México, deberá:

- Informar el Monto de la multa por concepto del robo y/o extravió del arma.

5. Definiciones.

Carpeta de Investigación: Denuncia ante el Ministerio Publico, por el robo y/o extravió del arma.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

Elemento de prevención del delito y tránsito: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría de Seguridad Ciudadana y Tránsito y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

6. Insumos.

- Denuncia ante la Agencia del Ministerio Público de Investigación.
- Copias certificadas de la carpeta de Investigación.

7. Resultados.

- Elaboración de oficio para la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana.
- Evitar Sanciones impuestas por la Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.

9. Desarrollo.

Aseguramiento derivado de robo y/o extravío de armas de fuego oficiales.

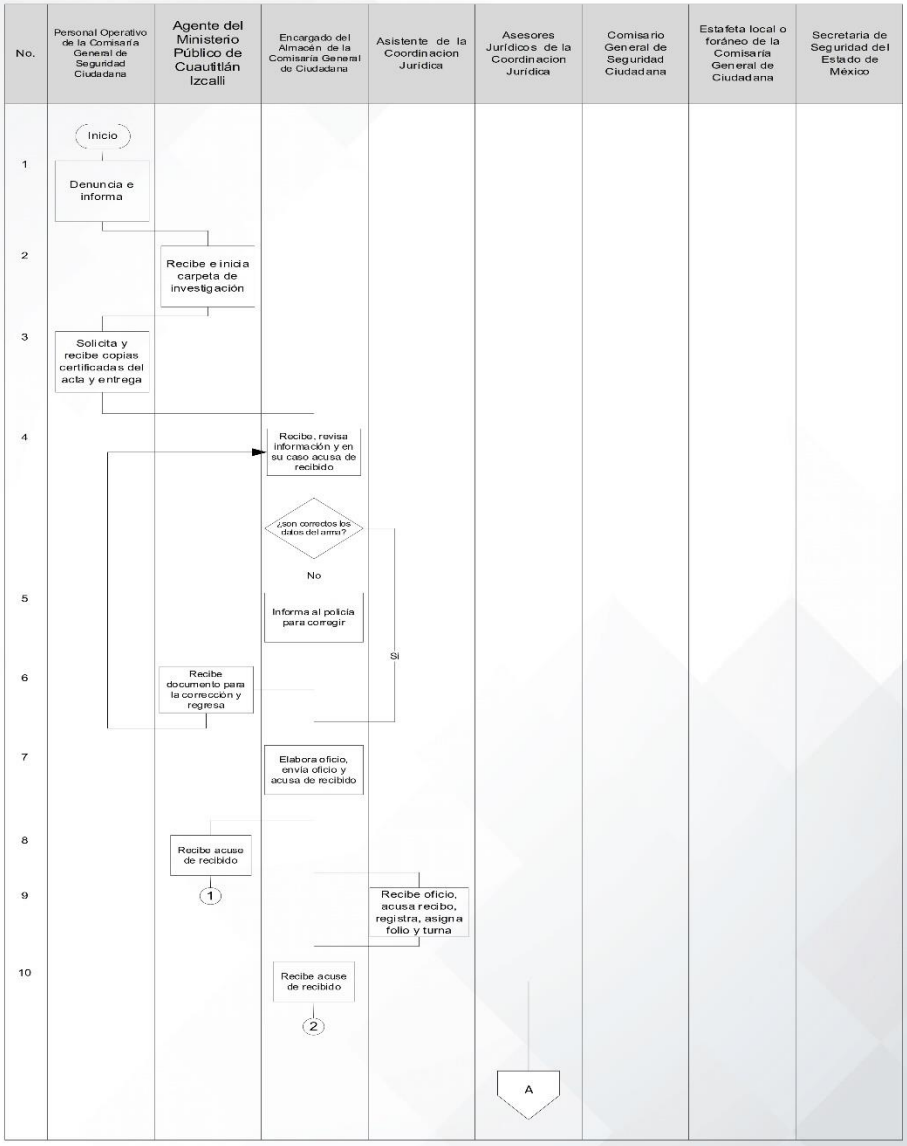
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito	Ante el Aseguramiento, extravío o robo del arma de fuego de cargo, debe presentar la Denuncia de Hechos ante el Ministerio Público y notificar a la subdirección de prevención del delito.
2	Agencia del Ministerio público de Cuautitlán Izcalli.	Recibe e inicia la carpeta de investigación.
3	Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito	Solicita copias certificadas de la carpeta de investigación y entrega.
4	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, integra documentación del arma y turna expediente. Y en su caso, acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado? **No,** entonces regresa al policía para que corrija. **Si,** entonces turna
5	Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe para corregir ante el Agente del Ministerio Publico.
6	Agente del Ministerio Público de Cuautitlán Izcalli	Recibe para corregir y regresa.

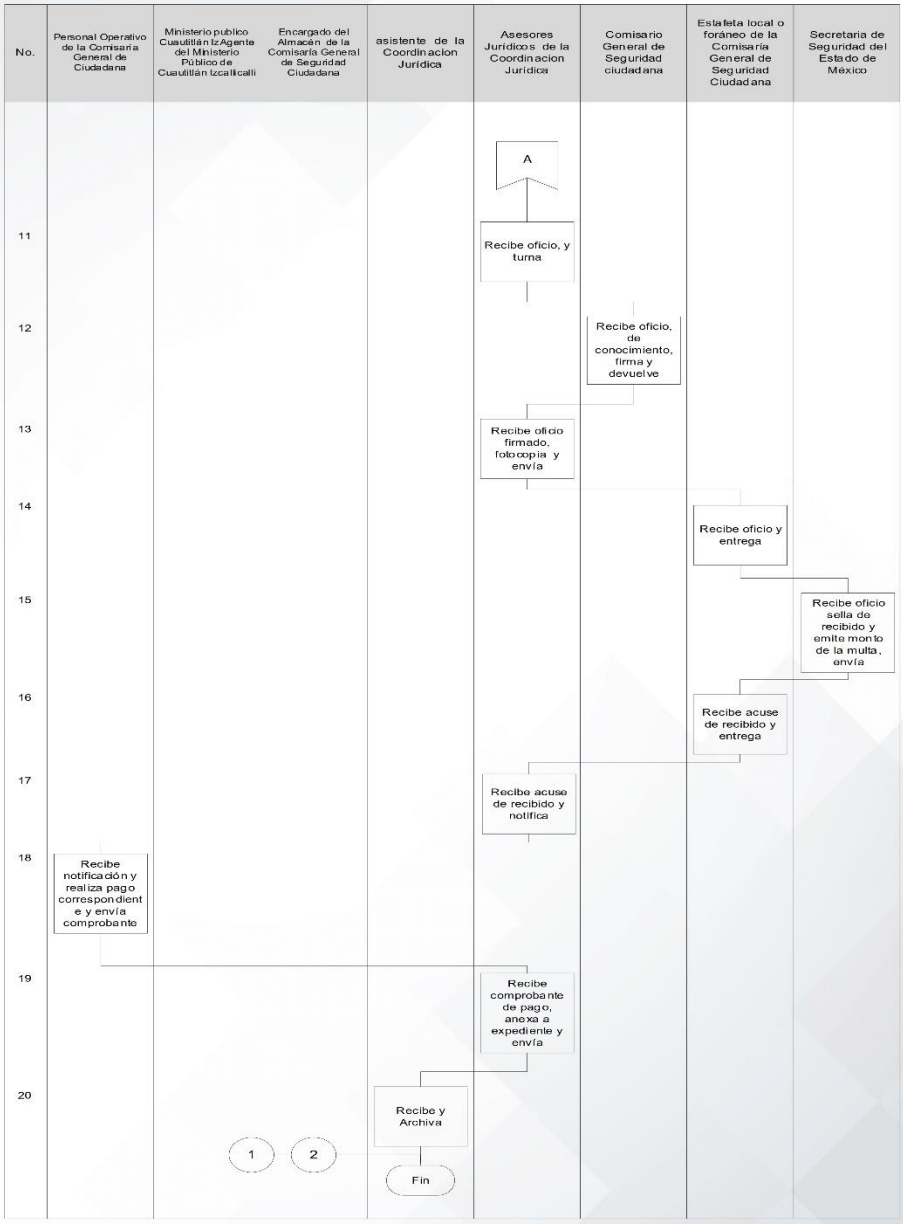
No.	Unidad Administrativa	Actividad
7	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, turna y acusa de recibido
8	Agencia del Ministerio Publico de Cuautitlán Izcalli	Recibe acuse de recibido.
9	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe el expediente, registra en el libro de gobierno asignándole un número de folio, fecha, hora y se turna, al asesor jurídico quien firma de recibido.
10	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe acuse de recibido.
11	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y elabora el oficio para Comisión Estatal de Seguridad Ciudadana informando el aseguramiento, robo y/o extravío del arma anexando el acta certificada pasándolo a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.
12	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
13	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe, oficio firmado, sellado y fotocopia y turnan para entrega.
14	Estafeta local o foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio y entrega, obtiene acuse de recibo con sello de recibido por la Autoridad y devuelve.
15	Secretaria de Seguridad del Estado de México.	Recibe y acusa de recibido e Informa el monto de la multa por concepto del robo y/o extravío del arma.
16	Estafeta local o foránea de la Comisaría de Seguridad Ciudadana.	Recibe acuse y entrega.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
17	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Se notifica al elemento acreedor de la multa a efecto de realizar el pago ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México y turna.
18	Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe notificación y realiza pago correspondiente, envía comprobante
19	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y anexa al expediente.
20	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, integra expediente y archiva.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Agente del Ministerio Público de Cuautitlán Izcalli
Encargado del Almacén de la Comisaría General de Ciudadana
Asistente de la Coordinación Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Estafeta local o foráneo de la Comisaría General de Ciudadana
Secretaría de Seguridad del Estado de México
Inicio
1
Denuncia e informa
2
Recibe e inicia carpeta de investigación
3
Solicita y recibe copias certificadas del acta y entrega
4
Recibe, revisa información y en su caso acusa de recibido
¿son correctos los datos del arma?
No
5
Informa al policía para corregir
Si
6
Recibe documento para la corrección y regresa
7
Elabora oficio, envía oficio y acusa de recibido
8
Recibe acuse de recibido
1
9
Recibe oficio, acusa recibo, registra, asigna folio y turna
10
Recibe acuse de recibido
2
A


No.
Personal Operativo de la Comisaria General de Ciudadana
Ministerio publico Cuautitlán IzAgente del Ministerio Público de Cuautitlán Izcallicalli
Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
asistente de la Coordinacion Jurídica
Asesores Jurídicos de la Coordinacion Jurídica
Comisario General de Seguridad ciudadana
Estafeta local o foráneo de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana
Secretaria de Seguridad del Estado de México
A
11
Recibe oficio, y turna
12
Recibe oficio, de conocimiento, firma y devuelve
13
Recibe oficio firmado, fotocopia y envía
14
Recibe oficio y entrega
15
Recibe oficio sella de recibido y emite monto de la multa, envía
16
Recibe acuse de recibido y entrega
17
Recibe acuse de recibido y notifica
18
Recibe notificación y realiza pago correspondiente y envía comprobante
19
Recibe comprobante de pago, anexa a expediente y envía
20
Recibe y Archiva
1
2
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número de notificaciones de robo o extravío de armas de fuego oficiales reportadas}}{\text{Número de notificaciones de robo o extravío de armas de fuego oficiales atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de notificaciones de robo o extravío de armas de fuego oficiales atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-18 Recuperación de armas de fuego oficiales.

1. Objetivo.

Recuperar las armas de fuego oficiales, que forman parte del Patrimonio Municipal, para el buen desempeño del servicio de personal.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en general, así como judiciales, ministeriales, administrativas y descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo

125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 29 de julio 2003, Gaceta de Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.

- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Titulo Primero, Capitulo Segundo, Gaceta de Gobierno, 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, Artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento y recuperación de armas de fuego oficiales en tiempo y forma, a las peticiones de las diferentes instancias o autoridades judiciales, ministeriales y administrativas; asesorar y acompañar a las áreas y personal en los procesos judiciales, ministeriales y administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión.

La Dirección Jurídica, deberá:

- Acreditar la propiedad del arma.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.
- Encargado del Almacén de la Comisaría de Seguridad Ciudadana deberá:
- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento.
- Informar en tiempo y forma, así como remitir el expediente referente al extravió de armamento y turnarlo.

Los asesores la Coordinación Jurídica, deberán:

- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.

El asistente la Coordinación Jurídica, deberá:

- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

La estafeta de Comisaria General de Seguridad Ciudadana, como deberá:

- Cumplir el procedimiento;
- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de solicitud de liberación del arma: Documento que envía la autoridad para solicitar la

realización de dicha petición

Elemento de prevención del delito: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría de Seguridad ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Expediente de arma retenida por la autoridad

7. Resultados.

Recuperación de arma de fuego oficial para el buen desempeño del personal operativo.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

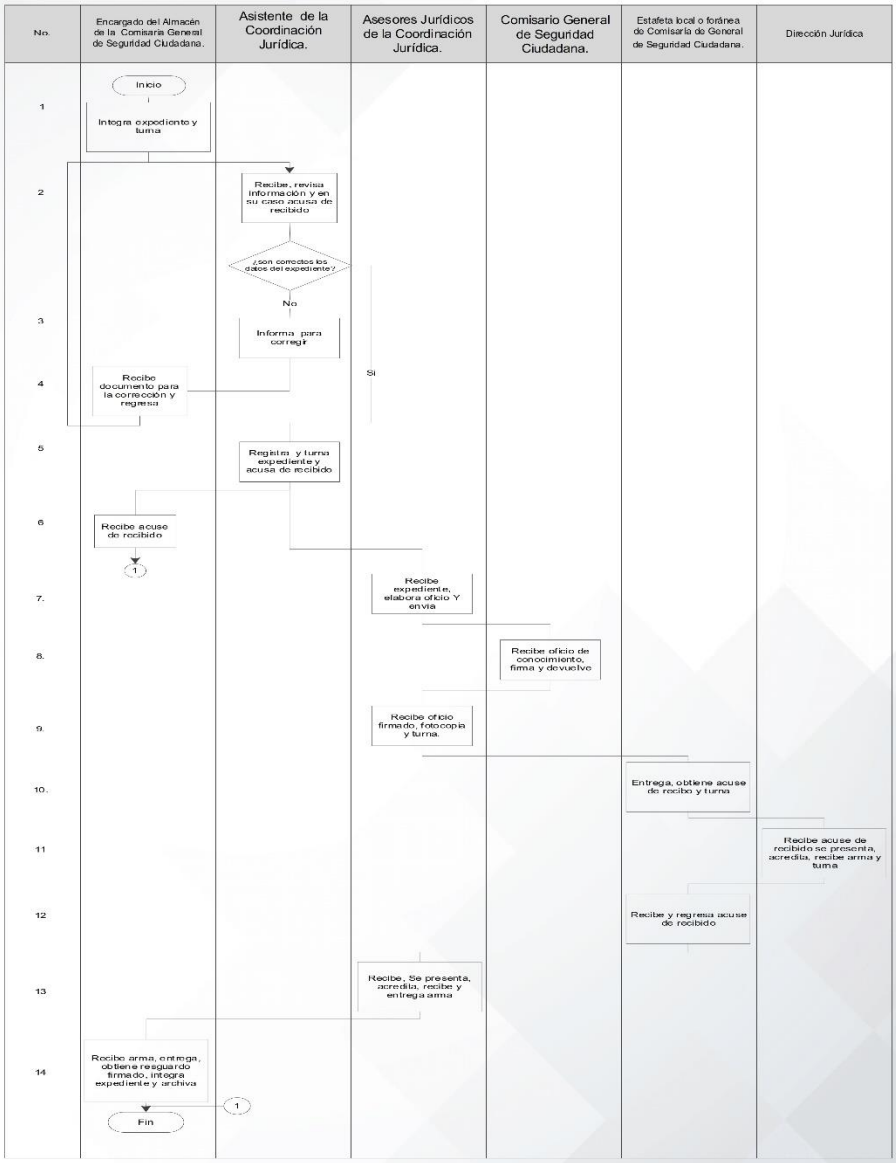
Recuperación de armas de fuego oficiales.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Integra expediente del arma en el que contenga: Resguardo del arma, factura, a disposición de que autoridad se encuentran las armas y número de carpeta de investigación están relacionadas y turna.
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe el expediente, registra en el libro de gobierno asignándole un número de folio y se turna al asesor jurídico, quien deberá firmar de recibido. Y en su caso, acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado? **No,** informa para que corrija. **Si,** entonces turna al asesor.
3	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Informa para corregir al encargado del Almacén
4	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe para corregir y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe acusa de recibido y turna.
6	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica	Recibe y elabora el oficio de solicitud de liberación del arma de fuego y oficio de solicitud de acreditación de propiedad a la Dirección Jurídica; pasándolos a firma del Comisario de Seguridad Ciudadana.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
9	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio firmado y sellado, fotocopia y turnan para entrega.
10	Estafeta Local o Foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio y entrega a Autoridad competente y Dirección de Jurídica, obtiene acuse de recibo con sello de recibido.
11	Dirección jurídica y las Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Se presentan ante autoridad a efecto de acreditar con la documental correspondiente la propiedad del arma y su devolución al Representante Legal del Ayuntamiento quien acredita su personalidad con su nombramiento recibe arma y turna.
12	Estafeta de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe acuse y devuelve.
13	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y se presenta acredita y recibe arma y entrega.
14	Encargado del Almacén Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe el arma de fuego, misma que es entregada con resguardo a personal operativo designado para su uso.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Dirección Jurídica
Inicio
Integra expediente y turna
Recibe, revisa información y en su caso acusa de recibido
¿son correctos los datos del expediente?
No
Si
Informa para corregir
Recibe documento para la corrección y regresa
Registra y turna expediente y acusa de recibido
Recibe acuse de recibido
1
Recibe expediente, elabora oficio Y envía
Recibe oficio de conocimiento, firma y devuelve
Recibe oficio firmado, fotocopia y turna.
Entrega, obtiene acuse de recibo y turna
Recibe acuse de recibido se presenta, acredita, recibe arma y turna
Recibe y regresa acuse de recibido
Recibe, Se presenta, acredita, recibe y entrega arma
Recibe arma, entrega, obtiene resguardo firmado, integra expediente y archiva
1
Fin

11. Medición.

No Aplica

12. Formatos e instructivos.

No Aplica

Pasa a la siguiente página.

Q00-19 Recuperación de vehículos oficiales.

1. Objetivo.

Recuperar los vehículos oficiales, ya que forman parte del Patrimonio Municipal y para el buen desempeño del servicio de personal operativo.

2. Alcance.

Corresponde a la Coordinación Jurídica de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana dar cumplimiento a todas y cada una de las autoridades solicitantes en general, así también a las áreas adscritas a la Comisaría, así como autoridades judiciales, ministeriales, administrativas y descentralizadas, y a la ciudadanía de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo

125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 29 de julio 2003, Gaceta de Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.

- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Titulo Primero, Capitulo Segundo, Gaceta de Gobierno, 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, Artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de dar seguimiento a la recuperación de vehículos oficiales que se encuentren a disposición de autoridades judiciales, ministeriales; asesorar y acompañar a las áreas y personal en los procesos judiciales, ministeriales y administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión.

La Dirección Jurídica, deberá:

- Acreditar la Propiedad del arma.

La Comisario General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la Coordinación Jurídica.

El encargado del Almacén de la Comisaría, Tránsito deberá:

- Informar en tiempo y forma, así como remitir el expediente referente al extravió de armamento y turnarlo.

Los asesores de la Coordinación Jurídica, deberán:

- Brindar asesoría jurídica a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica cuando así se le requiera a la Coordinación Jurídica cuando se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.
- Realizar la gestión y recuperación de armas, vehículos y equipamiento que se encuentren a disposición de autoridades ministeriales y judiciales, cuando sea remitida a esta coordinación la información y documentación que acredite ante qué autoridad se encuentran a disposición.

El asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

La estafeta de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Entregar la documentación y obtener su acuse de recibido por las autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.

- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Oficio de solicitud de liberación del vehículo: Documento que envía la autoridad para solicitar la realización de dicha petición.

Elemento de prevención del delito: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría de Seguridad ciudadana y brinda el apoyo solicitado a la persona requerida.

Tarjeta Informativa: Es el documento que elabora el policía, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

- Expediente de vehículo retenida por la autoridad

7. Resultados.

Recuperación de vehículo oficial para el buen desempeño del personal operativo.

8. Políticas.

- Respetar plenamente los Derechos Humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por las autoridades Judiciales, Ministeriales y Administrativas.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

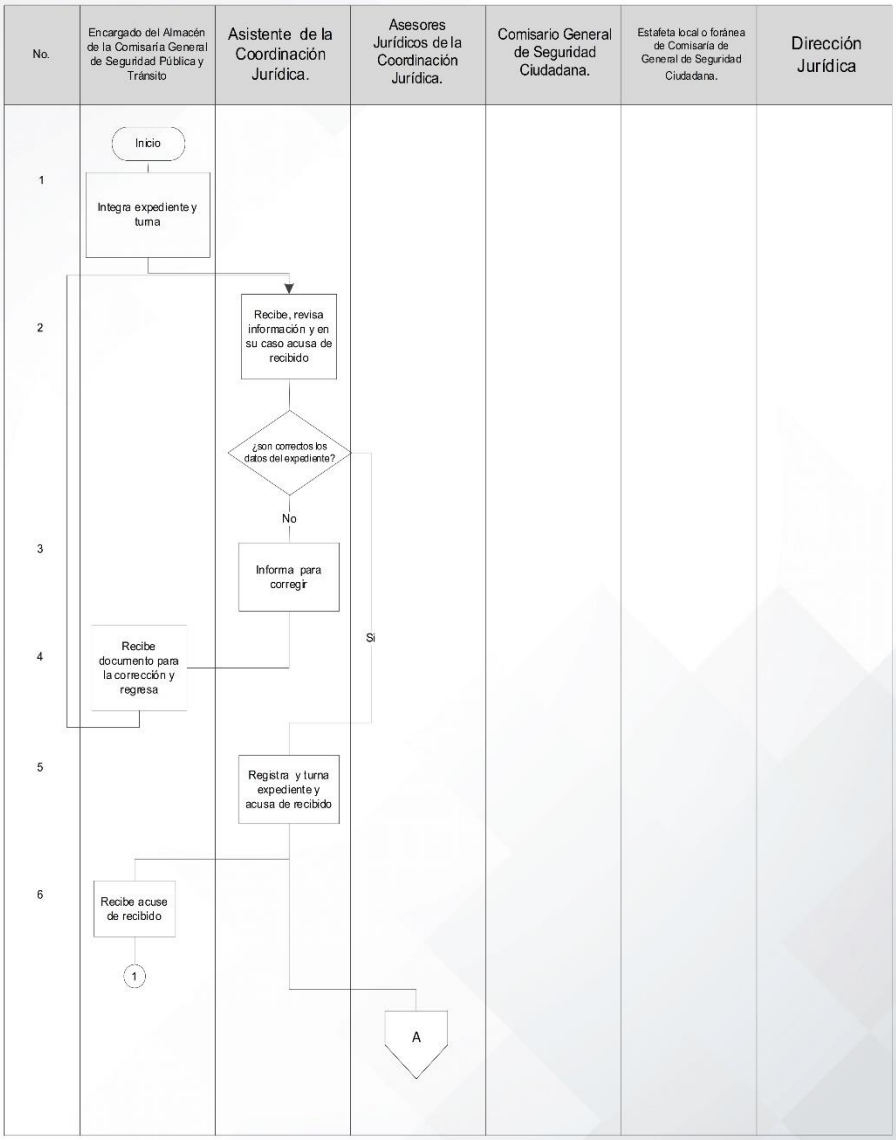
Recuperación de vehículos oficiales.

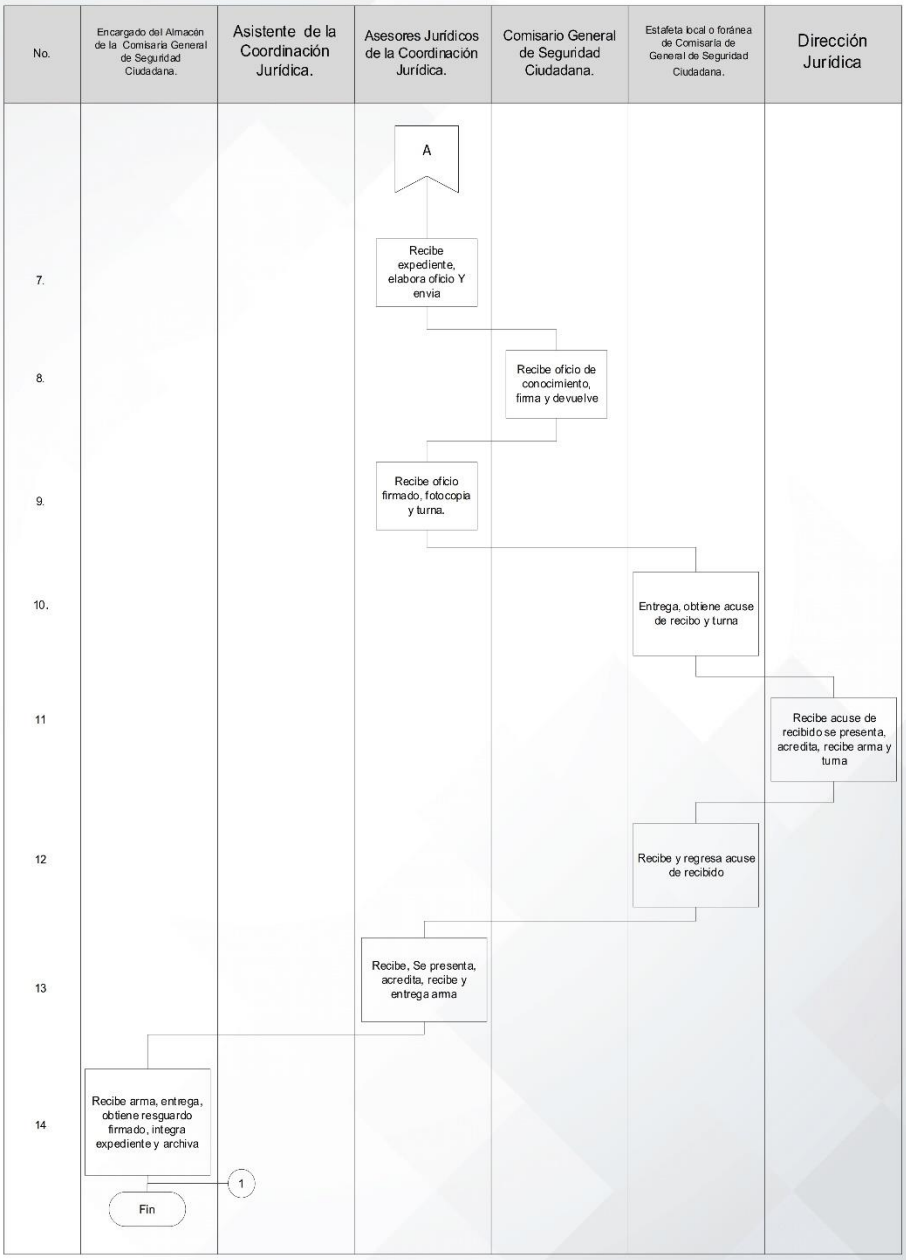
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito.	Integra expediente del vehículo oficial en el que contenga:Resguardo del vehículo oficial, factura, a disposición de que autoridad se encuentran los vehículos oficiales y número de carpeta de investigación están relacionados y turna.
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe el expediente, registra en el libro de gobierno asignándole un número de folio y se turna al asesor jurídico, quien deberá firmar de recibido. Y en su caso, acusa de recibido. ¿El oficio cumple con lo solicitado? **No,** informa para que corrija. **Si,** entonces turna al asesor.
3	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Informa para corregir.
4	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito.	Recibe para corregir y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe, acusa de recibido, registra, turna expediente.
6	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito.	Recibe acuse de recibido.
7	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe y elabora el oficio de solicitud de liberación del vehículo oficial y oficio de solicitud de acreditación de propiedad a la Dirección Jurídica; pasándolos a firma del Comisario General de Seguridad Ciudadana.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe de conocimiento, firma y sella los oficios devuelve los documentos a la Coordinación Jurídica.
9	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe oficio firmado, sellado y turnan para entrega.
10	Estafeta local o foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Entrega a la Dirección Jurídica y obtiene acuse de recibo.
11	Dirección Jurídica.	Se presentan ante autoridad a efecto de acreditar con la documental correspondiente la propiedad del vehículo y su devolución al Representante Legal del Ayuntamiento quien acredita su personalidad con su nombramiento
12	Estafeta local o Foránea de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe y devuelve acuse de recibido.
13	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Recibe, se presenta, acredita y recibe y entrega vehículo
14	Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe el vehículo oficial, mismo que es entregado con resguardo a personal operativo designado para su uso.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Dirección Jurídica
Inicio
1
Integra expediente y turna
2
Recibe, revisa información y en su caso acusa de recibido
¿son correctos los datos del expediente?
No
Si
3
Informa para corregir
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
Registra y turna expediente y acusa de recibido
6
Recibe acuse de recibido
1
A


No.
Encargado del Almacén de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Comisario General de Seguridad Ciudadana.
Estafeta local o foránea de Comisaría de General de Seguridad Ciudadana.
Dirección Jurídica
A
7.
Recibe expediente, elabora oficio Y envia
8.
Recibe oficio de conocimiento, firma y devuelve
9.
Recibe oficio firmado, fotocopia y turna.
10.
Entrega, obtiene acuse de recibo y turna
11
Recibe acuse de recibido se presenta, acredita, recibe arma y turna
12
Recibe y regresa acuse de recibido
13
Recibe, Se presenta, acredita, recibe y entrega arma
14
Recibe arma, entrega, obtiene resguardo firmado, integra expediente y archiva
1
Fin

11. Medición.

No Aplica

12. Formatos e instructivos.

No Aplica

Pasa a la siguiente página.

Q00-20 Asesoría y acompañamiento al personal operativo ante el agente del Ministerio Público, Juzgados, Fiscalía Especializada en Delitos Dolosos Cometidos por Corporaciones Policiales y Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción.

1. Objetivo.

Acompañar y asesorar al personal operativo dentro de sus funciones, siempre apegado a los principios de Legalidad, Honestidad, Imparcialidad y Respeto.

2. Alcance.

La Coordinación Jurídica es la encargada de asesorar al personal operativo, asistiéndolos en el momento que así se requiera a todos los elementos de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capitulo Tercero, artículo 100), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos (Título Primero, Capítulo Único, artículo 3, Título Segundo, Capítulo Primero, artículo 7; Capítulo Tercero, artículos 24, 25 fracción II y 29 apartado B), Diario Oficial de la Federación, 11 de enero de 1972, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 4 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y

22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta del Gobierno del Estado de México de fecha 29 de julio 2003, Gaceta de Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios (Capítulo Segundo, artículo 11 fracción I) Gaceta del Gobierno, 28 de julio de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (Titulo Primero, Capitulo Segundo, Gaceta de Gobierno, 30 de mayo del 2017, sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios (Título Tercero, Capítulo Sexto, Artículo 88 fracción XI), Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 116 y130) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (2022-2024), (Capítulo Sexto, artículos 35 fracción III y 36 fracción) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Capitulo Primero, Capitulo Segundo, artículo 9 fracción IX y 15; Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Jurídica es el área responsable de asesorar y acompañar al personal operativo y dar seguimiento en tiempo y forma en los procesos Judiciales, Ministeriales y Administrativos derivados del desempeño de su cargo o comisión.

La autoridad solicitante o emisora, deberá:

- Realizar el citatorio dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

Los asesores la Coordinación Jurídica, deberán:

- Brindar asesoría jurídica y acompañar a todo el personal operativo cuando intervengan en asuntos relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- Proponer el marco jurídico legal para todos y cada uno de los planes y programas realizados y operados por la Comisaría.
- Dar asesoría a los escritos de petición presentados en la Comisaría.
- Coadyuvar con la Dirección Jurídica, cuando así se le requiera a esta Coordinación Jurídica y se encuentren relacionados asuntos y actos de esta Comisaría.

Los elementos de prevención del delito y tránsito, deberá:

- Recibir el citatorio para presentarse en tiempo y forma ante la autoridad aolicitante.
- Solicitar que lo asesore y asista un licenciado adscrito a Coordinación Jurídica.
- Firmar la declaración por escrito y presentarla ante la Autoridad solicitante cuando así lo solicite.

La asistente de la Coordinación Jurídica, deberá:

- Recepción, seguimiento de oficios remitidos por autoridades Ministeriales, Judiciales y Administrativas.
- Realizar notificaciones cuando así se requiera.

5. Definiciones.

Citatorio: Documento que envía la autoridad para solicitar la notificación del elemento de seguridad prevención del delito y tránsito municipal.

Elemento de prevención del delito y tránsito: Persona que presta su servicio como policía o personal comisionado en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, brindando el apoyo solicitado a la persona requerida.

Declaración por escrito: Es la versión que elabora el policía de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, detallando los acontecimientos durante el servicio brindado.

6. Insumos.

Recepción de citatorio para elemento de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, emitido por autoridad correspondiente y solicitud expresa del elemento para su acompañamiento

7. Resultados.

- Recuperación de vehículo oficial para el buen desempeño del personal operativo.
- Cumplir de manera inmediata a lo solicitado de las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas.
- Coadyuvar con las autoridades municipales, estatales y federales.
- Se evitan las medidas de apremio impuestas por las autoridades judiciales, ministeriales y administrativas.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las solicitudes realizadas por los elementos.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

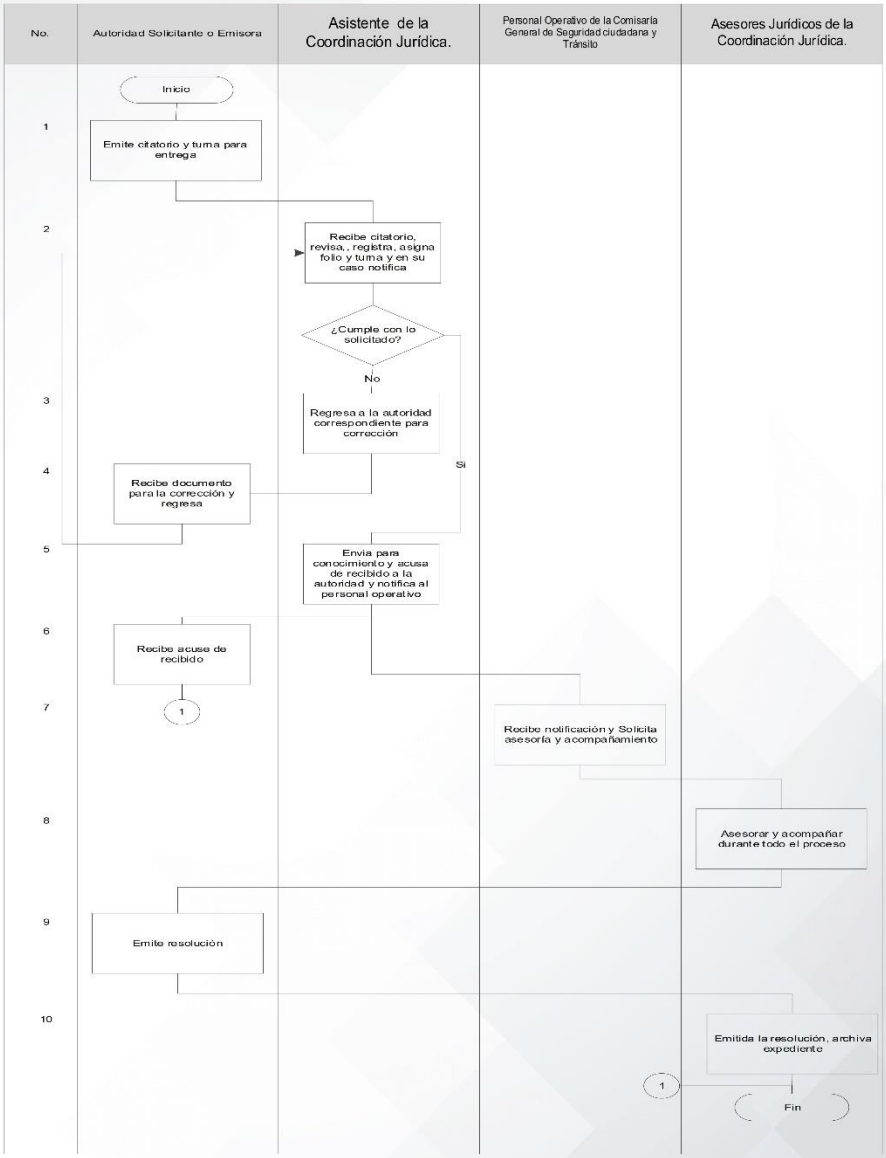
Asesoría y acompañamiento al personal operativo ante el agente del Ministerio Público, Juzgados, Fiscalía Especializada en Delitos Dolosos Cometidos por Corporaciones Policiales y Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Autoridad solicitante o emisora.	Autoridad emite citatorio y turna a efecto de que se apoye para que se realice la diligencia.
2	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Recibe el documento, Se verifica que contenga la información solicitada para el trámite tal como: sello y firma de la autoridad que emite el citatorio. y en su caso acusa de recibido. ¿El citatorio cumple con lo solicitado? **No,** entonces se regresa a la autoridad emisora para que corrija **Si,** entonces turna al personal operativo de la coordinación jurídica.
3	Asistente de la Coordinación Jurídica.	Regresa para la autoridad para corregir
4	Autoridad correspondiente.	Recibe corregí y regresa.
5	Asistente de la Coordinación Jurídica	Recibe, acusa de recibido y notifica al elemento de Prevención del Delito y/o Tránsito Municipal, envía para conocimiento.
6	Autoridad correspondiente.	Recibe acuse de recibido.
7	Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe notificación para que se presente ante la autoridad solicitante, por lo cual solicita asesoría jurídica y que lo acompañen un asesor.
8	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Deberá asesorar, acompañar y ayudar a realizar por escrito su declaración según el tipo de asunto.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
9	Autoridad Correspondiente.	Dicta la Resolución de acuerdo a los hechos.
10	Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.	Estará pendiente de la Resolución por Parte de la Autoridad Correspondiente una vez emitida y cerrado el procedimiento archiva el expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Autoridad Solicitante o Emisora
Asistente de la Coordinación Jurídica.
Personal Operativo de la Comisaría General de Seguridad ciudadana y Tránsito
Asesores Jurídicos de la Coordinación Jurídica.
Inicio
1
Emite citatorio y turna para entrega
2
Recibe citatorio, revisa, registra, asigna folio y turna y en su caso notifica
¿Cumple con lo solicitado?
No
3
Regresa a la autoridad correspondiente para corrección
Si
4
Recibe documento para la corrección y regresa
5
Envia para conocimiento y acusa de recibido a la autoridad y notifica al personal operativo
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Recibe notificación y Solicita asesoría y acompañamiento
8
Asesorar y acompañar durante todo el proceso
9
Emite resolución
10
Emitida la resolución, archiva expediente
1
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de asesorías y acompañamiento al personal operativo recibidos al año}}{\text{Número total de asesorías y acompañamiento al personal operativo atendido al año}} \times 100 = \text{Número total de asesorías y acompañamiento al personal operativo atendido al año}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-21 Recepción de quejas, denuncias, así como la Implementación de Procedimientos Administrativos por incumplimiento de permanencia y disciplinarios.

1. Objetivo.

Resolver con oportunidad, conforme a los ordenamientos aplicables y a las normas y procedimientos vigentes, las quejas y denuncias por incumplimiento a las obligaciones de los sujetos descritos en la Ley de Seguridad del Estado de México; de igual forma, sancionar en el supuesto de que sea procedente al servidor público que incumpla con los principios constitucionales de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.

2. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Unidad de Asuntos Internos Comisión de Honor y Justicia adscrito a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, así como a los elementos operativos.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (Título Primero, Capítulo I, artículos 14 primer párrafo, 16 primer párrafo, 21 párrafo octavo; Título Cuarto, artículo 108 último párrafo,109 fracción III, 113; y Título Sexto, artículo 123 apartado B fracción XII), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, (Título Quinto, Capítulo Tercero, artículo 122, Título Séptimo, artículo 130; Gaceta de Gobierno, 10,14 y 17de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México, (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 1 fracción IV, 2; Título Séptimo, Capítulo Tercero artículo 152 aparatado B fracción VI; Capítulo Quinto artículo 158 fracción I; Capítulo Sexto artículo 160, 161, Capítulo Séptimo artículos163 ,164, 166, 167, 168, 169, 179 Bis), Gaceta de Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adicciones.

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, (Título Segundo, Capítulo II, artículo 7 fracción IV, Título Tercero, Capítulo II artículo 25), Gaceta de Gobierno 27 de noviembre de 2003.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, (Título Primero, capítulo primero, artículo 1; 3; Capítulo Segundo artículo 7, Capítulo Tercero artículo 25, 29, 30; Titulo Segundo, Capítulo Primero, 106, Capítulo Segundo, Sección Primera artículo113; Sección Segunda artículo 129), Gaceta de Gobierno, 07 de febrero de 1997, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli 2024, (Título Vigésimo Primero, Capítulo Único artículo 120), Gaceta Municipal No. 283, 05 febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana. (Capítulo Primero artículo 1, Capítulo Segundo, artículo 11 fracción IV, Capítulo Sexto artículo17, 18), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Comisión de Honor y Justicia es el área responsable de resolver las quejas y denuncias ciudadanas, remitidas por la Unidad de Asuntos Internos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; relacionadas con el incumplimiento a las obligaciones, y requisitos de permanencia de los elementos adscritos a la Comisaría.

La Unidad de Asuntos Internos, deberá:

- Recibir, los expedientes que son remitidos por la Unidad de Asuntos Internos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

La Comisión de Honor y Justicia, deberá:

- Recibir, analizar toda queja o denuncia que conlleve a la aplicación de sanciones si incurrieron, omitieron o actuaron fuera de los protocolos de la actuación policial.

Las Autoridades Administrativas, deberán:

- Recibir y dar contestación a los requerimientos y documentación para aportar pruebas y desahogar, deslindar responsabilidades.

Los elementos operativos de Seguridad Ciudadana y Tránsito, deberán:

- Recibir las notificaciones y resoluciones por parte de las autoridades correspondientes.

5. Definiciones.

Separación: Por incumplimiento de cualquiera de los requisitos de permanencia, o cuando en los procesos de promoción, es la baja.

Remoción: Por incurrir en responsabilidad en el desempeño de sus funciones o incumplimiento de sus deberes, de conformidad con las disposiciones relativas al régimen disciplinario.

Disciplinario: Es la sanción del funcionamiento y organización de las Instituciones Policiales, por lo que sus Integrantes deberán sujetar su conducta a la observancia de las leyes, órdenes y jerarquías, así como a la obediencia y al alto concepto del honor, de la justicia y de la ética.

6. Insumos.

- Escrito u oficio que relate los hechos a sancionar, signado por la Unidad de Asuntos Internos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

7. Resultados.

- Resolución expedida por la Comisión de Honor y Justicia respecto a los expedientes radicados.

8. Políticas.

- Los expedientes que sean remitidos, serán atendidos bajo la más estricta confidencialidad.

- Todo expediente que sea remitido a esta Comisión, será investigado conforme a los tiempos procesales señalados en la Ley de Seguridad del Estado de México y se abrirá el periodo de información previa para conocer las circunstancias del caso concreto.

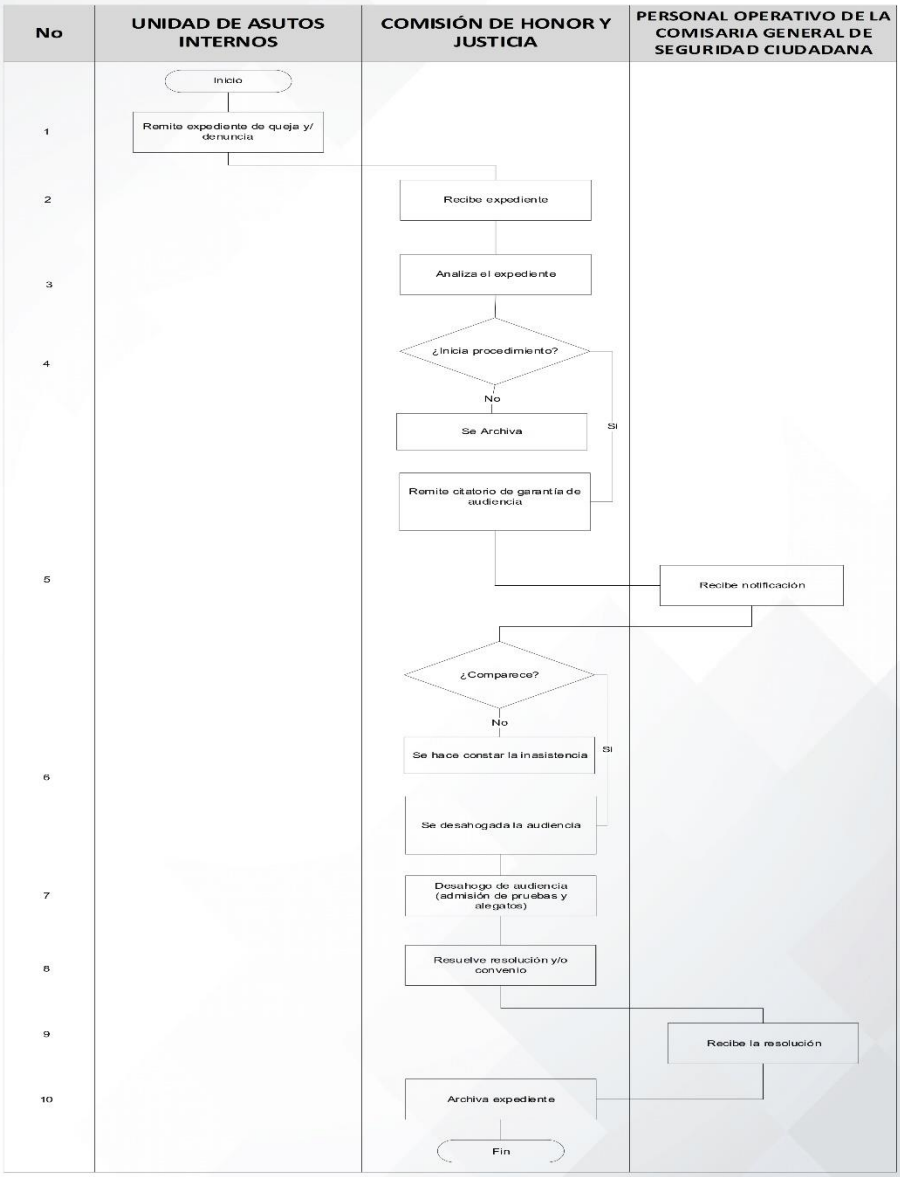
9. Desarrollo.

Recepción de quejas, denuncias, así como la implementación de Procedimientos Administrativos por incumplimiento de permanencia y disciplinarios.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Unidad de Asuntos Internos	Remite expediente de queja y/o denuncia
2	Comisión de Honor y Justicia (Oficialía de partes)	Recibe de expediente, para su radicación y da Inicio de periodo de información previa Implementa medidas precautorias
3	Comisión de Honor y Justicia	Realiza el análisis de expediente ¿Existen elementos? No: Entonces se realiza acuerdo de cierre y se archiva. Si: Entonces se da inicio al procedimiento administrativo.
4	Comisión de Honor y Justicia	Remite citatorio de garantía de audiencia a elementos operativos de Seguridad Ciudadana y Transito, mismo que debe contener los siguiente: Nombre de la persona a quien se dirige, lugar, fecha y hora de audiencia, objeto, alcance de la diligencia, las disposiciones legales que los sustentan, derecho del interesado, aportar pruebas y alegatos por sí o por su defensor, comparecer por sí o por apoderado legal y nombre , cargo y firma de las autoridades que los emiten.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
5	Personal operativo de seguridad ciudadana y transito	Recibe notificación de citatorio de garantía de audiencia (notificación personal al interesado, por lo menos con 48 hrs. de anticipación a la fecha señalada para su desahogo)
6	Comisión de Honor y Justicia	Realiza la comparecencia **¿Asiste el elemento de seguridad y tránsito citado?** **No:** Entonces se hace constar la inasistencia y se tendrá por satisfecha la garantía de audiencia y perderá el derecho de presentar pruebas y alegatos a su favor. **Sí:** Entonces se da por desahogada la audiencia
7	Comisión de Honor y Justicia	**Desahogo de audiencia:** Por el secretario de la Comisión de Honor y Justicia, con la finalidad de dar a conocer al servidor público, constancias y pruebas del asunto, admitir y desahogar pruebas que sean procedentes, recibir alegatos formulados por el compareciente y levantar acta administrativa, en la que se detalle circunstancias anteriores.
8	Comisión de Honor y Justicia	**Resuelve, bajo los siguientes supuestos:** Resolución y/o convenio, Remoción, Baja, Cese Sobreseimiento o Resolución
9	Personal de seguridad ciudadana y tránsito	Recibe resolución
10	Comisión de Honor y Justicia	Archiva expediente
		FIN

10. Diagrama.


No
UNIDAD DE ASUTOS INTERNOS
COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA
PERSONAL OPERATIVO DE LA COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Inicio
1
Remite expediente de queja y/ denuncia
2
Recibe expediente
3
Analiza el expediente
4
¿Inicia procedimiento?
No
Se Archiva
SI
Remite citatorio de garantía de audiencia
5
Recibe notificación
¿Comparece?
No
Se hace constar la inasistencia
SI
6
Se desahogada la audiencia
7
Desahogo de audiencia (admisión de pruebas y alegatos)
8
Resuelve resolución y/o convenio
9
Recibe la resolución
10
Archiva expediente
Fin

11. Medición.

No Aplica.

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-22 Control de asistencias.

1. Objetivo.

Verificar y controlar la asistencia del personal que labora dentro de la Comisaria General Seguridad Ciudadana.

2. Alcance.

Aplica al área de la Coordinación Administrativa de la Comisaria General Seguridad Ciudadana.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Primero, artículo 116) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. (Título Segundo, Capitulo Primero, artículo 22 fracción I, Inciso d), (Capitulo Sexto, artículo 35, Fracción VI, articulo 36, fracción IX) Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto del 2022, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaria General Seguridad Ciudadana. (Capítulo Primero, artículo 11 fracción V), (Capitulo Séptimo, artículos 19 y 20) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril del 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, es el área administrativa responsable de atender los asuntos relativos al control de listas de asistencia y fatigas de las unidades administrativas que integran la Comisaría:

La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, es responsable de realizar el control de las asistencias de los servidores públicos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente y/o jefes de cuadrante de la unidad administrativa perteneciente a la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberán:

- Cumplir el procedimiento, recabar las firmas de las listas de asistencia y fatigas diarias del personal adscrito a las unidades administrativas de la Comisaría de Seguridad Ciudadana y entregar al área correspondiente.

Los elementos operativos, administrativos y personal comisionado a las unidades administrativas de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana deberán:

- Cumplir con su firma de asistencia en las fatigas diarias del personal adscrito a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

5. Definiciones.

Lista de asistencia o Fatiga: Documento que refleja las asistencias del personal que labora en la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

Unidades Administrativas: Se refiere a todas las unidades, direcciones y agrupamientos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

6. Insumos.

- Fatigas y listas de asistencia perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, debidamente requisitadas y firmadas.

7. Resultados.

Llevar el Control de Asistencia de todos los Servidores Públicos adscritos a la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.

8. Políticas.

- Serán recibidas las listas de asistencias y fatigas del personal diariamente en el área designada.
- Las listas de asistencia y fatigas no deberán contener ralladuras, tachaduras ni estar corregidas.
- Las firmas contenidas en las listas de asistencia y fatigas deberán con tinta de un solo color (azul).
- Los elementos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana no podrán en ningún caso firmar la asistencia de otro servidor público.
- La captura de las incidencias del personal (faltas, vacaciones, incapacidades y permisos) se realiza diariamente.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de los elementos operativos y administrativos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al elemento el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de esta.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

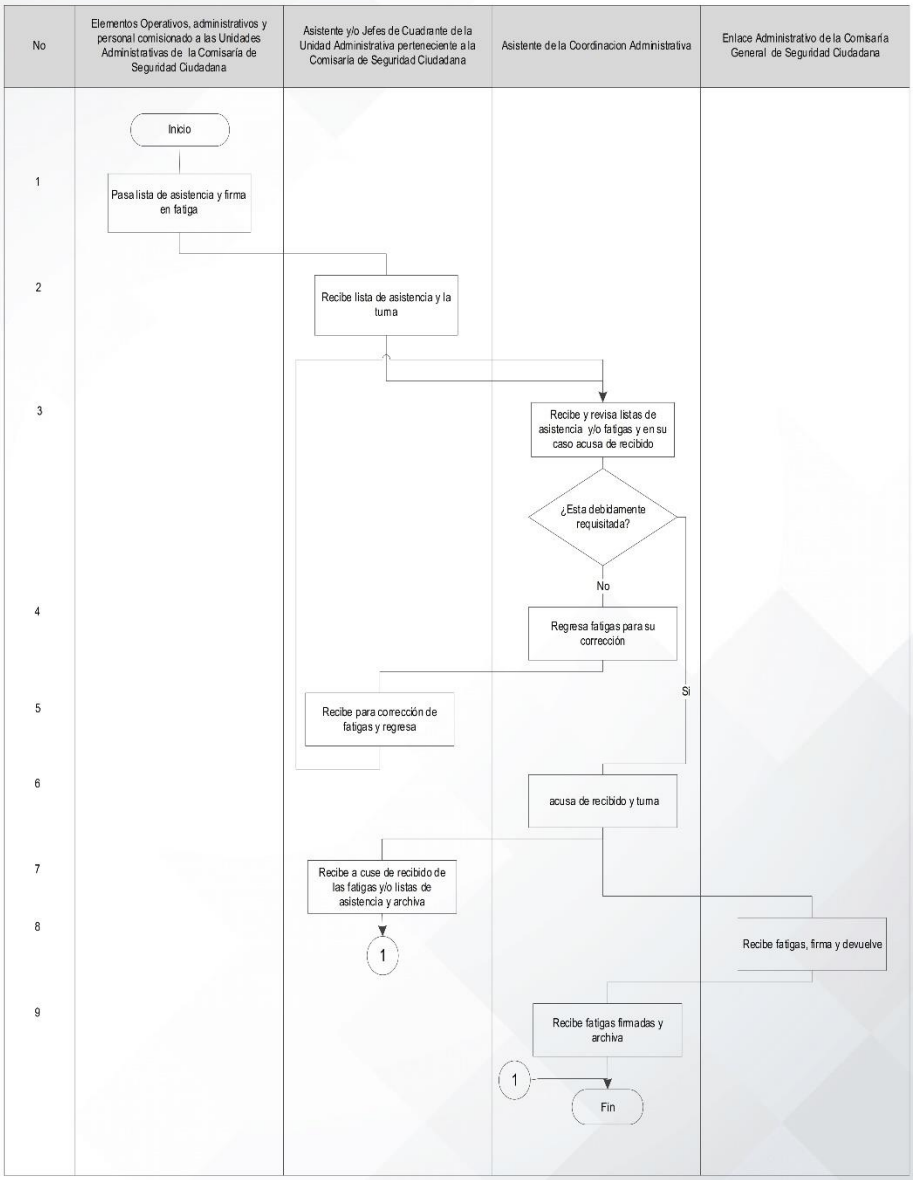
Control de asistencias.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Elementos Operativos, administrativos y personal comisionado a las Unidades Administrativas de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Pasa lista de asistencia y firman puntualmente con tinta azul su fatiga o lista de asistencia.
2	Asistente y/o jefes de sector de la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe la lista de asistencia y la turna a la Coordinación Administrativa
3	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Recibe, revisa lista de asistencia y/o fatiga y en su coso acusa de recibido. **¿Está debidamente requisitada?** **No:** Entonces regresa al Asistente y/o jefes de Cuadrante de la Unidad Administrativa, para su corrección. **Sí**: Entonces acusa de recibido y turna a la Coordinación Administrativa para su firma y visto bueno.
4	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Regresa las listas de asistencia y fatigas al asistente y/o jefe de cuadrante para su debida corrección y recabado de firmas.
5	Asistente y/o jefes de sector de la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe y lleva a corregir la fatiga, recabando las firmas correspondientes y regresa.
6	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Acusa de recibido y Turna al asistente de jefes de cuadrante.
7	Asistente y/o jefes de sector de la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe acuse de recibido de fatigas y/o listas de asistencia y archiva.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
8	Enlace Administrativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe fatigas, firma y devuelve.
9	Asistente la Coordinación Administrativa.	Recibe fatigas firmadas y archiva en el expediente la fatiga.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No
Elementos Operativos, administrativos y personal comisionado a las Unidades Administrativas de la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente y/o Jefes de Cuadrante de la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Coordinacion Administativa
Enlace Administrativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Inicio
1
Pasa lista de asistencia y firma en fatiga
2
Recibe lista de asistencia y la turna
3
Recibe y revisa listas de asistencia y/o fatigas y en su caso acusa de recibido
¿Esta debidamente requisitada?
No
4
Regresa fatigas para su corrección
Si
5
Recibe para corrección de fatigas y regresa
6
acusa de recibido y turna
7
Recibe a cuse de recibido de las fatigas y/o listas de asistencia y archiva
1
8
Recibe fatigas, firma y devuelve
9
Recibe fatigas firmadas y archiva
1
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{fatigas y/o listas de asistencia al recibidas al año}}{\text{fatigas y/o listas de asistencia a las registradas al año}} \times 100 = \text{Porcentaje de fatigas y/o listas de asistencia al año 100 \%}$$

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Formato de Lista de Asistencia de Personal.



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024: Año de Ilsken Lerdo de Tejada, Benemérito de la Libertad e Independencia de México y Heroico Colegio Militar"

Gobierno de Cuautitlán Izcalli ¡Somos futuro!

LISTA DE ASISTENCIA DE PERSONAL

COORDINACION ADMINISTRATIVA

FECHA _____ DE ENERO DEL 2024.

NO.	NO DE EMPLEADO	NOMBRE	PLAZA	FUNCION	HORA DE ENTRADA	FIRMA	HORA DE SALIDA	FIRMA	OBSERVACIONES
1			COORD. ADMVA.						
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									

LIC. MARIA DEL CARMEN FUENTES GARCIA

COORDINADORA ADMVA.

El presente documento es de carácter administrativo, por lo que queda estrictamente prohibido el uso indebido y no se recibirá por la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, solicitudes con enmendaduras, tachaduras o con enmendaduras

Anexo 2. Reporte de fatiga y control de personal en servicio.

Gobierno de Cuautitlán Izcalli ¡Somos futuro!

Comisaría General de Seguridad Ciudadana
H. Ayuntamiento Constitucional de Cuautitlán Izcalli
Administración Municipal 2022 - 2024
"2024 Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

REPORTE DE FATIGA Y CONTROL DE PERSONAL EN SERVICIO
DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE PROXIMIDAD

FECHA: A_____ DE _____ DE _____.

INICIO DE SERVICIO: 09:00 HORAS
TURNO: MIXTO

				EQUIPO ASIGNADO A CADA ELEMENTO PARA EL DESEMPEÑO DE SU SERVICIO							
No.	NOMBRE DEL ELEMENTO	NO. EMP.	GRADO	SERVICIO ASIGNADO	MATRICULA DE ARMA	NO. DE UNIDAD	RADIO MAT	HORARIO ENTRADA	HORARIO SALIDA	FIRMA DE ENTRADA	FIRMA DE SALIDA
1			POLICIA 3°								
2			POLICIA								
3			POLICIA								
4			POLICIA								
5			POLICIA								
6			POLICIA								
7			POLICIA								
8			POLICIA 3°								

CMTE. ROSA MARIA CATALAN BENJAMIN
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PROXIMIDAD

LIC. MARIA DEL CARMEN FUENTES GARCIA
COORDINADORA ADMINISTRATIVA

Estos documentos de carácter administrativo, por lo que queda estrictamente prohibido el uso indebido y no se recibirá por la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, salvo en original y sin alteraciones, modificaciones, tachaduras o enmendaduras de cualquier índole. En apego a lo dispuesto por los artículos

Hoja 1 de 1

Gobierno de Cuautitlán Izcalli ¡Somos futuro!

Comisaría General de Seguridad Ciudadana
H. Ayuntamiento Constitucional de Cuautitlán Izcalli
Administración Municipal 2022 - 2024
"2024 Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

ESTADO DE FUERZA DEL DEPARTAMENTO DE POLICIA DE PROXIMIDAD

TURNO: MIXTO

ELEMENTOS	No.
ACTIVOS	
FALTAS	
VACACIONISTAS	
INCAPACITADOS	
PERMISOS	
COMISIONADOS	
CURSOS	
DESCANSOS	
SUSPENDIDOS	
TOTAL	

UNIDADES ACTIVAS	No.
CHARGER/DODGE	
VERSA/NISSAN	
SEDAN PORTE/KIA	
JETTA/V.W.	
VENTO/V.W.	
SENTRA/NISSAN	
F-150/FORD	
SILVERADO/CHEVROLET	
RAM 3500/DODGE	
L-200/MITSUBISHI	
FRONTIER/NISSAN	
CUATRIMOTO/KIMCO	
LEGEND 250/CLINK	
MOTO/BMW	
TOTAL	

UNIDADES INACTIVAS	No.
AGENCIA	
M. P.	
TALLER	
PARA BAJA	
PARADAS	
COMISIONADAS	
TOTAL	

ARMAMENTO	No.
ARMAS LARGAS	
ARMAS CORTAS	
TOTAL	

EQUIPO DE COMUNICACIÓN	No.
RADIOS PORTATILES	
RADIOS MOVILES	
TOTAL	

EQUIPO ANTIMOTIN	No.
CHALECOS BALISTICOS	
CASCOS	
CODERAS	
ESPINILLERAS	
PR-24	
ESCUDOS	
TOTAL	

SERVICIOS FIJOS	
CASETA Y/O BASE	
MODULO	

OBSERVACIONES

LIC. PEREZ JUAREZ VICTOR HUGO
SUBDIRECTOR DE PREVENCION DEL DELITO

Estos documentos de carácter administrativo, por lo que queda estrictamente prohibido el uso indebido y no se recibirá por la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, salvo en original y sin alteraciones, modificaciones, tachaduras o enmendaduras de cualquier índole. En apego a lo dispuesto por los artículos 16 fracción III y IV, 21 fracción I, 22 fracciones III y IV, 200 apartado B, fracción IV, 152 apartado B, fracción XIV, 16, 161, 187, 188 y 189 de la Ley de Seguridad del Estado de México; 42 fracciones I, V, XXVII, XXX de la ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios; 1, 2, 21, 22 y 50 del Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Q00-23 Trámite de remociones.

1. Objetivo.

Realizar las gestiones pertinentes para los elementos policiacos y/o administrativos que hayan incurrido en faltas injustificadas, con la finalidad de depurar la corporación de personal faltista, y conocer con que personal se cuenta para salvaguardar a la ciudadanía.

2. Alcance.

Aplica a los servidores públicos adscritos a la Coordinación Administrativa, la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, la Comisión de Honor y Justicia y la Dirección de Administración del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h). Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis). Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Primero, artículos 119-121) Gaceta Municipal No.283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli, estado de México. (Título Segundo, Capitulo Primero, artículo 22 fracción I, Inciso d), (Capitulo Sexto, artículo 35, Fracción VI, articulo 36, fracción IX) Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto del 2022, sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interno de la Comisaria General Seguridad Ciudadana. (Capítulo Primero, artículo 11 fracción V), (Capitulo Séptimo, artículos 19-20) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril del 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Coordinación Administrativa, es el área responsable de atender los asuntos relativos a recursos humanos y materiales, así como lo relacionado al presupuesto y patrimonio ante las dependencias correspondientes, a fin de que las unidades administrativas que integran la Comisaría cuenten con las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento.

La Comisión de Honor y Justicia, deberá:

- Recibir la información y aplicar conforme a procedimiento.

La Coordinación Administrativa, deberá:

- Llevar el control de los recursos humanos de la Comisaría.

La Dirección de Administración, deberá:

- Recibir la información y aplicar conforme a procedimiento.

5. Definiciones.

Fatiga o lista de Asistencia: Documento que refleja las asistencias del personal que labora en la Unidad Administrativa perteneciente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

Unidades Administrativas: Se refiere a todas las unidades, direcciones y agrupamientos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

6. Insumos.

- Formato de fatigas y lista de asistencia.

7. Resultados.

Baja o sanción de personal.

8. Políticas.

- Serán recibidas las listas de asistencias y fatigas del personal diariamente en el área designada.
- Las listas de asistencia y fatigas no deberán contener ralladuras, tachaduras ni estar corregidas.
- Las firmas contenidas en las listas de asistencia y fatigas deberán ser firmadas con tinta de un solo color (azul).
- Los elementos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana no podrán en ningún caso firmar la asistencia de otro servidor público.
- La captura de las incidencias del personal (faltas, vacaciones, incapacidades y permisos) se realiza diariamente.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de los elementos operativos y administrativos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área con su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de esta.
- Siempre se explicará al elemento el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de esta.

9. Desarrollo.

Tramite de remociones.

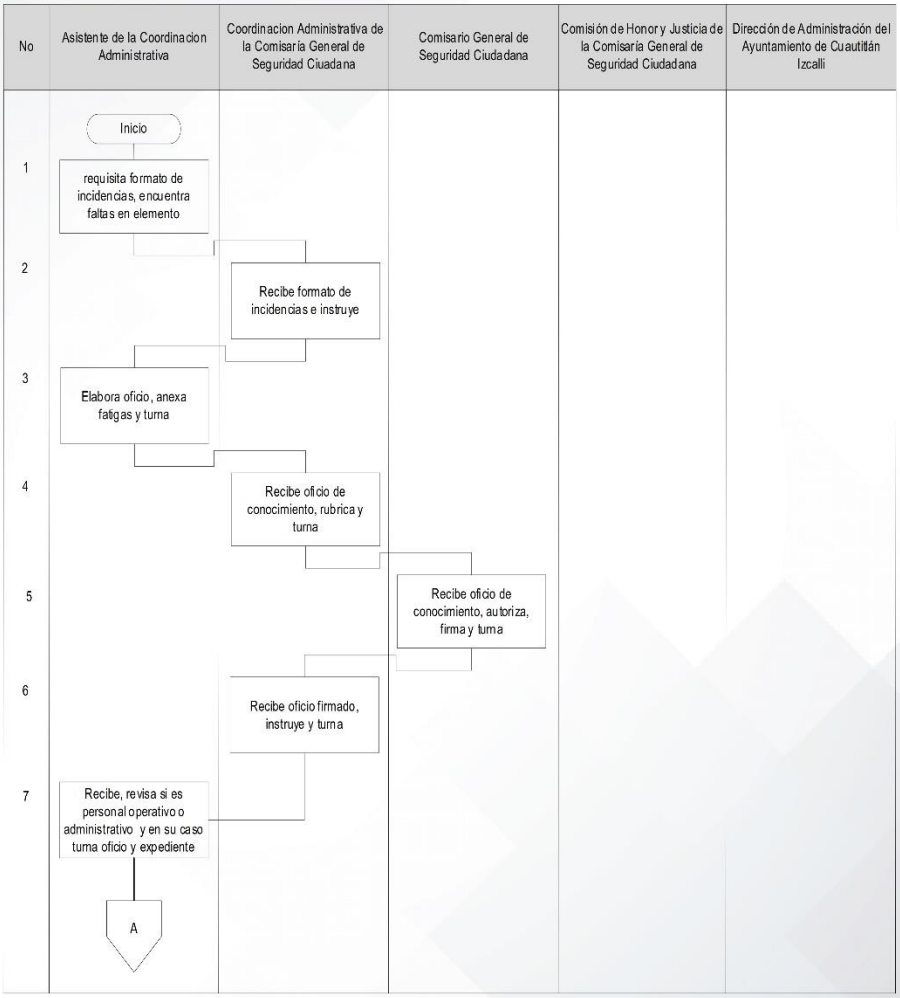
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Recibe los expedientes de fatigas y listas de asistencia en la oficina de la Coordinación Administrativa a efecto de capturar la información en el formato de incidencias. Vacía en el control de faltas para la cuantificación de cada elemento y/o personal administrativo.

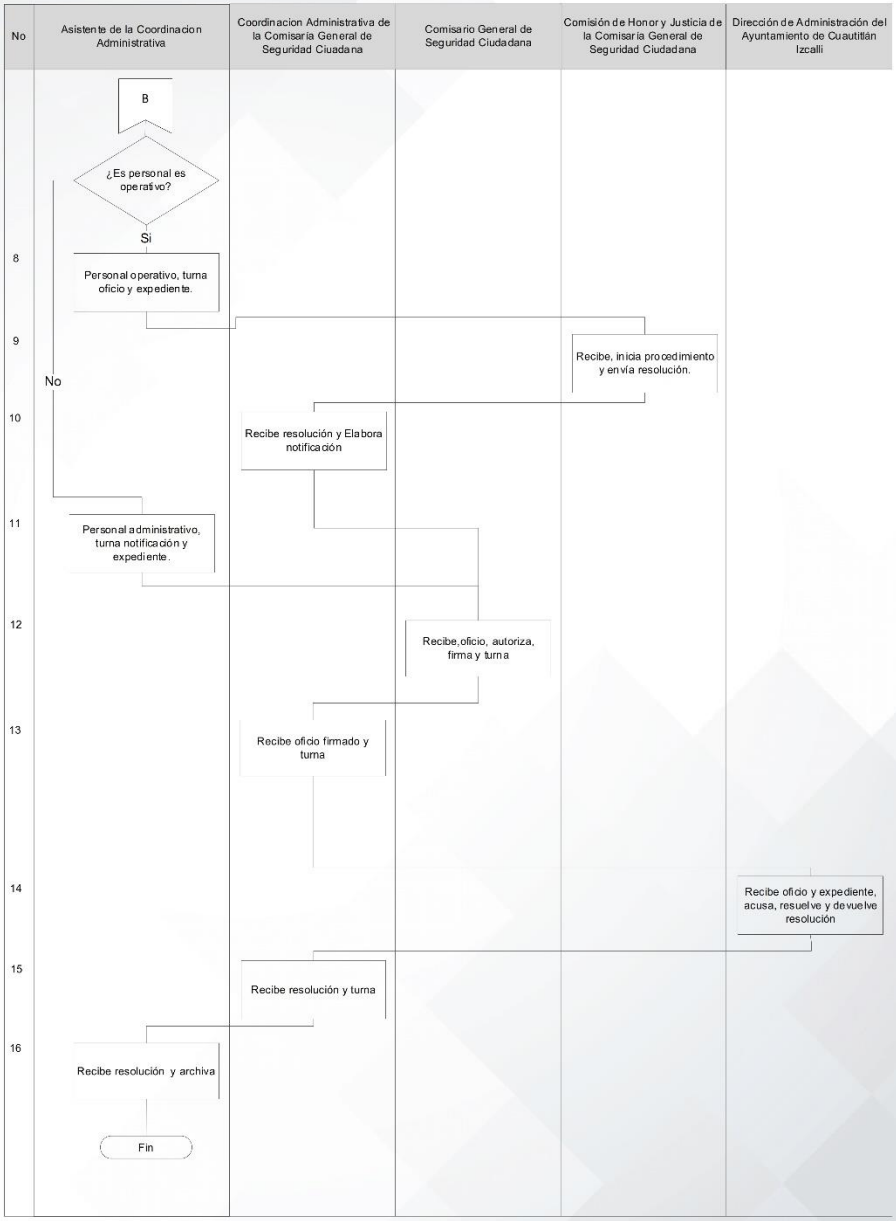
No.	Unidad Administrativa	Actividad
		Una vez determinadas las fechas de las faltas, se realiza la búsqueda en los expedientes de los Reportes de fatiga y control de personal. Si la cantidad de faltas del elemento en el periodo de tiempo registrado encuadra alguna causa de recisión laboral por cantidad de faltas se informa al enlace administrativo.
2	La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe formato de incidencias e instruye
3	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Elabora oficio anexa las fatigas e incidencias y turna.
4	Enlace Administrativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio de conocimiento rubrica y turna al área correspondiente.
5	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio de conocimiento, autoriza, rubrica y turna.
6	La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Ciudadana.	Recibe oficio firmado instruye y turna.
7	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Recibe, revisa si es personal operativo y en su caso turna oficio y expediente al área correspondiente. ¿Es personal operativo? **No:** Entonces se trata de personal administrativo. **Sí: E**ntonces de tratarse de personal **operativo** turna oficio y expediente.
8	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Se envía oficio y expediente al área correspondiente.
9	Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Quien recibe, analiza e inicia el procedimiento administrativo y emite una resolución, misma que turna al enlace administrativo.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
10	La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe resolución y turna para elaboración de oficio.
11	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Elabora oficio solicitando el trámite de baja por renuncia o faltas según sea el caso, anexando la documentación mencionada en el mismo y envía.
12	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio, autoriza, firma y turna.
13	Asistente de la Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio firmado y turna.
14	La Dirección de Administración del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli.	Recibe oficio y expediente, acuse de recibo y devuelve resolución.
15	La Coordinación Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe resolución, turna.
16	Asistente de la Coordinación Administrativa.	Recibe y archiva expediente.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No
Asistente de la Coordinacion Administrativa
Coordinacion Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciuadana
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Dirección de Administración del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli
Inicio
1
requisita formato de incidencias, encuentra faltas en elemento
2
Recibe formato de incidencias e instruye
3
Elabora oficio, anexa fatigas y turna
4
Recibe oficio de conocimiento, rubrica y turna
5
Recibe oficio de conocimiento, autoriza, firma y turna
6
Recibe oficio firmado, instruye y turna
7
Recibe, revisa si es personal operativo o administrativo y en su caso turna oficio y expediente
A


No
Asistente de la Coordinacion Administrativa
Coordinacion Administrativa de la Comisaría General de Seguridad Ciuadana
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Comisión de Honor y Justicia de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Dirección de Administración del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli
B
¿Es personal es operativo?
Si
No
8
Personal operativo, turna oficio y expediente.
9
Recibe, inicia procedimiento y envía resolución.
10
Recibe resolución y Elabora notificación
11
Personal administrativo, turna notificación y expediente.
12
Recibe,oficio, autoriza, firma y turna
13
Recibe oficio firmado y turna
14
Recibe oficio y expediente, acusa, resuelve y devuelve resolución
15
Recibe resolución y turna
16
Recibe resolución y archiva
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Solicitudes de remociones recibidas al año}}{\text{Solicitudes de remociones atendidas al año}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de remoción atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-24 Contratación de servicios facultativos.

1. Objetivo.

Proporcionar el Servicio de Seguridad Facultativa, con apego al orden jurídico a las personas físicas o morales que lo contraten siempre y cuando cuenten con los requisitos que establece la ley. Con el fin de prevenir la comisión de delitos, así como salvaguardar la integridad física y sus bienes de las personas físicas o jurídicas colectivas que lo contraten.

2. Alcance.

Aplica al Departamento de Servicios Facultativos, la Subdirección de Prevención del Delito de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, las personas físicas y morales que contraten los servicios, así como a la Tesorería y la Contraloría Municipal.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción II) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 103) Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Código Civil del Estado de México (Título Décimo, Capítulo Primero, artículo 7.825) Gaceta del Gobierno del Estado de México 07 de junio del 2002.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios (Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Décima Primera, Artículo 160) Gaceta del Gobierno del Estado de México 09 de marzo del 1999, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Servicios Facultativos es el área responsable elaborar el contrato y de proporcionar seguridad pública intramuros a empresas privadas, particulares y consejos de

participación ciudadana que contraten los servicios de la policía facultativa; con el fin de prevenir la comisión de delitos, así como salvaguardar la integridad física y sus bienes de las personas físicas o jurídicas colectivas que lo contraten, y se hagan cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables.

El Solicitante o Contratista, deberá:

- Elaborar el oficio o petición de servicio facultativo

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar el procedimiento y el cumplimiento de los objetivos de la operatividad.
- Firmar el contrato

El Subdirector de Prevención del Delito, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, transmitir las instrucciones correspondientes a efecto que se realicen las acciones necesarias y oportunas de acuerdo con sus funciones.

El Jefe del Departamento de Servicios Facultativos, deberá:

- Brindar la difusión del servicio, solicitar la documentación para establecer el servicio y verificar que se establezca el servicio.
- Dar aviso al contratante de cualquier cambio en la administración y costo del servicio.

La asistente del Departamento de Servicios Facultativos, deberá:

- Requisita el contrato, elaborar y entregar las órdenes de pago, verificar que se esté realizando el pago en tiempo y forma, realizar oficios de información y requerimientos en relación a los servicios establecidos, recepción de documentos.

El Jefe de turno de servicios facultativos, deberá:

- Organizar y supervisar al personal operativo.

El elemento de servicios facultativos, deberá:

- Atender el servicio asignado de acuerdo con las consignas establecidas y a las necesidades del servicio.

La asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir documentación y en su caso turnar.

La estafeta local o foráneo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Entregar en tiempo y forma la documentación al área que corresponda.

La Contraloría Municipal, deberá:

- Revisar el contrato y en su caso dar el visto bueno.

La Presidencia Municipal, el Tesorero Municipal, el Secretario del Ayuntamiento y Comisario General, deberán:

- Firmar el contrato una vez verificado por Contraloría.

5. Definiciones.

Servicios facultativos: Es una función a cargo del municipio que tiene por objeto proporcionar el servicio de policía facultativa a las personas físicas y jurídicas colectivas observando los principios de legalidad y eficiencia

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana y mediante el Presupuesto basado en Resultados Municipales.

7. Resultados.

Obtener el contrato de prestación de servicios de seguridad facultativa.

8. Políticas.

- Suscribir los contratos con el visto bueno de la dirección de Gobierno y Jurídico. Rescindir el contrato en caso de incumplimiento de pago.
- Las partes involucradas en el contrato deberán firmarlo en un término de cinco días hábiles.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de esta.

9. Desarrollo.

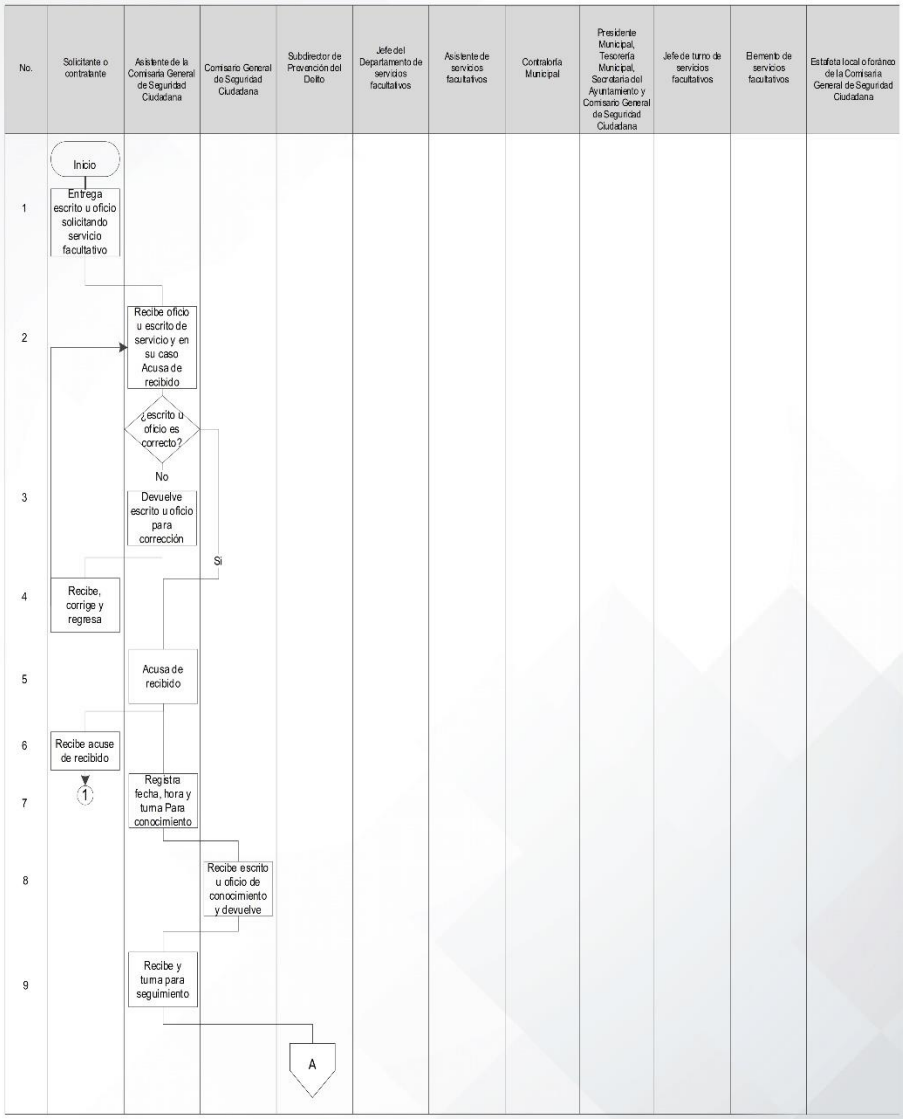
Contratación de servicios facultativos.

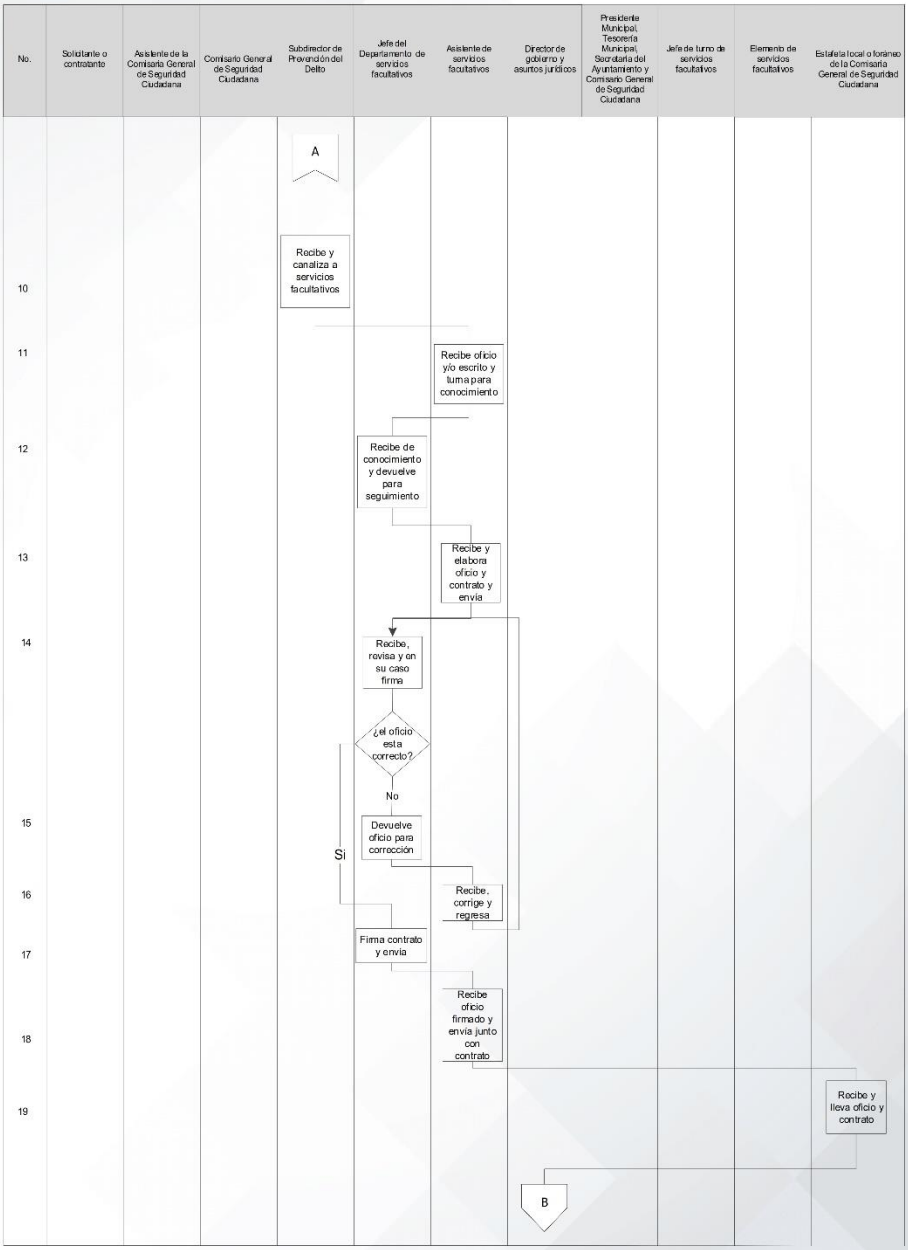
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante o contratante	Elabora oficio o petición de servicio facultativo y entrega en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe oficio y/o escrito y en su caso acusa de recibido. ¿Escrito u oficio es correcto? **No:** Entonces devuelve escrito para su corrección **Si:** Entonces recibe escrito acusa de recibido, registra y turna.
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Devuelve escrito u oficio para su corrección.

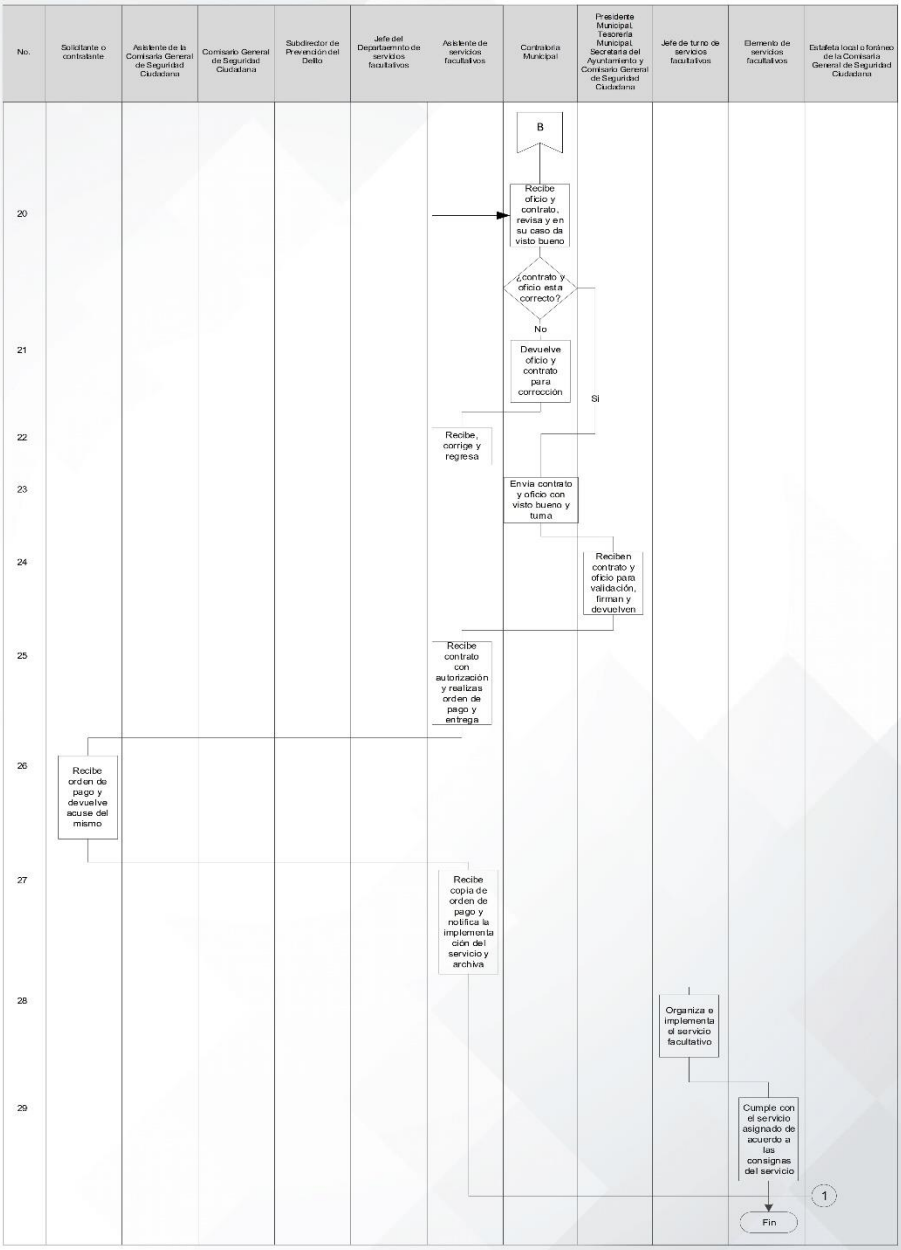
No.	Unidad Administrativa	Actividad
4	Solicitante o contratante	Recibe, corrige escrito y regresa
5	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	acusa de recibido
6	Solicitante o contratante	Recibe acuse de recibido
7	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Registra y turna para conocimiento
8	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe escrito u oficio de conocimiento y devuelve
9	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe y turna para seguimiento
10	Subdirector de Prevención del Delito	Recibe y canaliza a Servicios Facultativos para su seguimiento.
11	Asistente de Servicios Facultativos	Recibe y turna para conocimiento
12	Jefe del Departamento de Servicios Facultativos	Recibe de conocimiento y devuelve para seguimiento.
13	Asistente de Servicios Facultativos	Elabora contrato y envía a para revisión
14	Jefe del Departamento de Servicios Facultativos	Recibe revisa y en su caso firma ¿El contrato esta correcto? No: Entonces devuelve para su corrección Si: Entonces devuelve para envió
15	Jefe del Departamento de Servicios Facultativos	Devuelve contrato para su corrección
16	Asistente de Servicios Facultativos	Recibe, corrige contrato y regresa
17	Jefe del Departamento de Servicios Facultativos	Firma contrato
18	Asistente de Servicios Facultativos	Recibe oficio firmado y envía junto con el contrato

No.	Unidad Administrativa	Actividad
19	Estafeta local de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe contrato oficio y lo lleva a la Contraloría Municipal.
20	Contraloría Municipal	Recibe, revisa y en su caso da el bueno visto al contrato de Servicios Facultativos. ¿Contrato correcto? No: Entonces se devuelve para su corrección Si: Entonces se devuelve contrato con visto bueno para seguimiento del Tramite
21	Contraloría Municipal	Devuelve para su corrección
22	Asistente del Departamento Servicios Facultativos	Recibe y corrige
23	Contraloría municipal	Devuelve contrato con visto bueno para el seguimiento del Tramite
24	Presidente Municipal, Tesorero Municipal, secretario del Ayuntamiento, Comisario General.	Reciben contrato para validarlo con la firma correspondiente y lo devuelven.
25	Asistente del Departamento de Servicios Facultativos	Recibe contrato formalizado y elabora orden de pago en tiempo y forma.
26	Solicitante	Recibe orden de pago y entrega copia de este.
27	Asistente del Departamento de Servicios Facultativos	Recibe copia de recibo de pago, notifica e implementa el servicio y archiva.
28	Jefe de turno de Servicios Facultativos	Organiza, dirige y supervisa al personal operativo para la implementación del servicio.
29	Elemento de Servicios Facultativos	Cumple con el servicio asignado de acuerdo con las consignas establecidas y a las necesidades del servicio.
		FIN

10. Diagrama.


No.
Solicitante o contratante
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Subdirector de Prevención del Delito
Jefe del Departamento de servicios facultativos
Asistente de servicios facultativos
Contraloría Municipal
Presidente Municipal, Tesorería Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y Comisario General de Seguridad Ciudadana
Jefe de turno de servicios facultativos
Elemento de servicios facultativos
Estafeta local o foráneo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Inicio
1
Entrega escrito u oficio solicitando servicio facultativo
2
Recibe oficio u escrito de servicio y en su caso Acusa de recibido
¿escrito u oficio es correcto?
No
3
Devuelve escrito u oficio para corrección
Si
4
Recibe, corrige y regresa
5
Acusa de recibido
6
Recibe acuse de recibido
1
7
Registra fecha, hora y turna Para conocimiento
8
Recibe escrito u oficio de conocimiento y devuelve
9
Recibe y turna para seguimiento
A


No.
Solicitante o contratante
Asistente de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Subdirector de Prevención del Delito
Jefe del Departamento de servicios facultativos
Asistente de servicios facultativos
Director de gobierno y asuntos jurídicos
Presidenta Municipal, Tesorería Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y Comisario General de Seguridad Ciudadana
Jefe de turno de servicios facultativos
Elemento de servicios facultativos
Estafeta local o foráneo de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana
A
Recibe y canaliza a servicios facultativos
Recibe oficio y/o escrito y turna para conocimiento
Recibe de conocimiento y devuelve para seguimiento
Recibe y elabora oficio y contrato y envia
Recibe, revisa y en su caso firma
¿el oficio esta correcto?
No
Si
Devuelve oficio para corrección
Recibe, corrige y regresa
Firma contrato y envia
Recibe oficio firmado y envia junto con contrato
Recibe y lleva oficio y contrato
B
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19


No.
Solicitante o contribuyente
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Comisario General de Seguridad Ciudadana
Subdirector de Prevención del Delito
Jefe del Departamento de servicios facultativos
Asistente de servicios facultativos
Contraloría Municipal
Presidente Municipal, Tesorería Municipal, Secretaría del Ayuntamiento y Comisario General de Seguridad Ciudadana
Jefe de turno de servicios facultativos
Elemento de servicios facultativos
Estafeta local o foráneo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
B
20
Recibe oficio y contrato, revisa y en su caso da visto bueno
¿contrato y oficio esta correcto?
No
Si
21
Devuelve oficio y contrato para corrección
22
Recibe, corrige y regresa
23
Envía contrato y oficio con visto bueno y turna
24
Reciben contrato y oficio para validación, firman y devuelven
25
Recibe contrato con autorización y realizas orden de pago y entrega
26
Recibe orden de pago y devuelve acuse del mismo
27
Recibe copia de orden de pago y notifica la implementación del servicio y archiva
28
Organiza e implementa el servicio facultativo
29
Cumple con el servicio asignado de acuerdo a las consignas del servicio
1
Fin

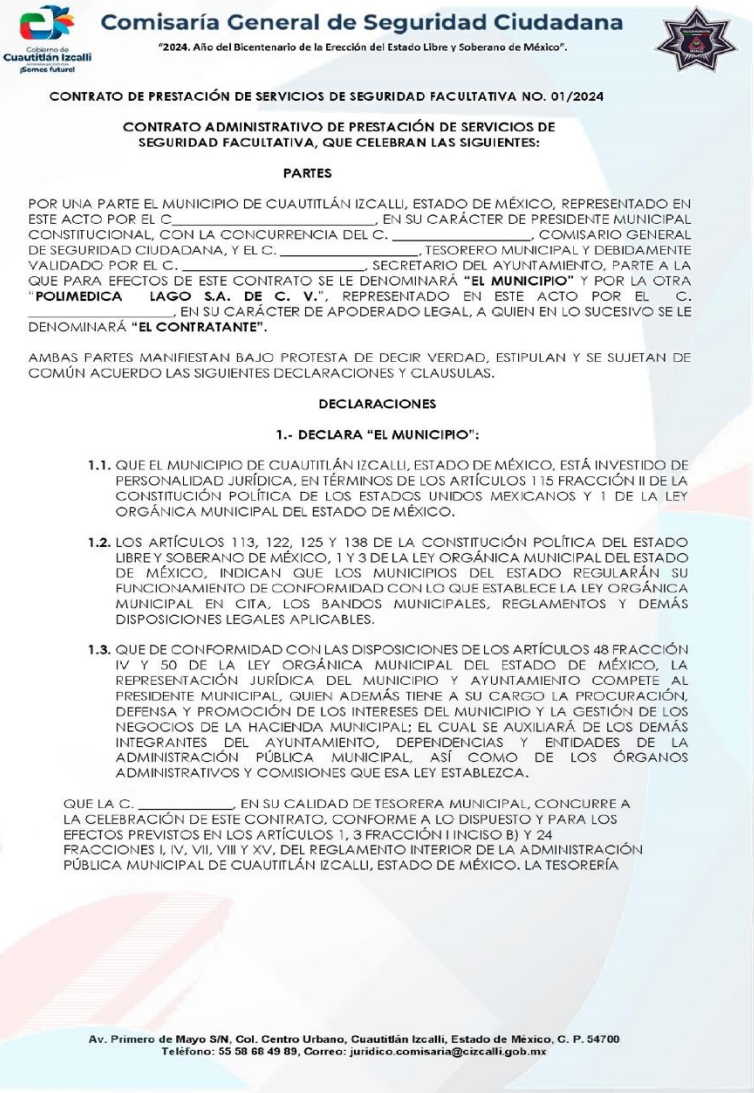
11. Medición.

Número de solicitudes de prestación de servicios facultativos / Número de contratos de prestación de servicios facultativos expedidos	X 100 =	Porcentaje de contratos de servicios facultativos expedidos

Pasa a la siguiente página.

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Formato de Contrato Administrativo para la prestación de servicios de seguridad facultativa.



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD FACULTATIVA NO. 01/2024

CONTRATO ADMINISTRATIVO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SEGURIDAD FACULTATIVA, QUE CELEBRAN LAS SIGUIENTES:

PARTES

POR UNA PARTE EL MUNICIPIO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C_____, EN SU CARÁCTER DE PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, CON LA CONCURRENCIA DEL C. _____, COMISARIO GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA, Y EL C. _____, TESORERO MUNICIPAL Y DEBIDAMENTE VALIDADO POR EL C. _____, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, PARTE A LA QUE PARA EFECTOS DE ESTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ **"EL MUNICIPIO"** Y POR LA OTRA **"POLIMEDICA LAGO S.A. DE C. V."**, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL C. _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ **"EL CONTRATANTE"**.

AMBAS PARTES MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, ESTIPULAN Y SE SUJETAN DE COMÚN ACUERDO LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

DECLARACIONES

1.- DECLARA "EL MUNICIPIO":

1.1. QUE EL MUNICIPIO DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, ESTÁ INVESTIDO DE PERSONALIDAD JURÍDICA, EN TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 115 FRACCIÓN II DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y 1 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

1.2. LOS ARTÍCULOS 113, 122, 125 Y 138 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO, 1 Y 3 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, INDICAN QUE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO REGULARÁN SU FUNCIONAMIENTO DE CONFORMIDAD CON LO QUE ESTABLECE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL EN CITA, LOS BANDOS MUNICIPALES, REGLAMENTOS Y DEMÁS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES.

1.3. QUE DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES DE LOS ARTÍCULOS 48 FRACCIÓN IV Y 50 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO, LA REPRESENTACIÓN JURÍDICA DEL MUNICIPIO Y AYUNTAMIENTO COMPETE AL PRESIDENTE MUNICIPAL, QUIEN ADEMÁS TIENE A SU CARGO LA PROCURACIÓN, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS INTERESES DEL MUNICIPIO Y LA GESTIÓN DE LOS NEGOCIOS DE LA HACIENDA MUNICIPAL; EL CUAL SE AUXILIARÁ DE LOS DEMÁS INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO, DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, ASÍ COMO DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS Y COMISIONES QUE ESA LEY ESTABLEZCA.

QUE LA C. _____, EN SU CALIDAD DE TESORERA MUNICIPAL, CONCURRE A LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO, CONFORME A LO DISPUESTO Y PARA LOS EFECTOS PREVISTOS EN LOS ARTÍCULOS 1, 3 FRACCIÓN I INCISO B) Y 24 FRACCIONES I, IV, VII, VIII Y XV, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO. LA TESORERÍA

Av. Primero de Mayo S/N, Col. Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C. P. 54700
Teléfono: 55 58 68 49 89, Correo: juridico.comisaria@cizcalli.gob.mx

Q00-25 Asesoría psicológica y jurídica.

1. Objetivo.

Brindar asesoría psicológica personalizada a los usuarios que así lo soliciten, ya sea que hayan sido víctimas de un delito o con la finalidad de otorgar un mejor panorama para la búsqueda de su propia calidad de vida. y asesoría jurídica para saber cómo realizar correctamente una denuncia, a qué instancias acudir y las opciones jurídicas y mecanismos de denuncia con las que se cuenta de acuerdo al tema de interés.

2. Alcance.

Aplica al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y la población Izcallense que así solicite el servicio.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21 y 115 fracción III Inciso h), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Prevención del Delito (Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II, Capítulo Tercero, articulo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3; Capítulo II artículos 6 y 10) Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera artículo 86 Bis, Gaceta del Gobierno, 17 de octubre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.

- Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana en el Estado de México, (Título Segundo, Capítulo Primero, Sección Segunda, artículos 9 y 10), Gaceta del Gobierno del Estado de México, 29 de septiembre de 2020, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Primero, Capitulo Único, Artículos 1, 3 fracción IV, 4, 6, Título Cuarto, Capítulo Segundo, Artículo 19 fracciones I, II, VIII, XIV, XV, XIX, Título Decimo Primero, Capítulo Segundo, Artículos 59, 60 fracciones I, II, III, IV, Título Décimo Segundo, Capítulo Único, Artículos 61, 62, 63, Título Décimo Tercero, Capítulo Único, Artículo 68, Título Décimo Cuarto, Capítulo Único 69, 70, 71, 72, Título Décimo Quinto, Capítulo Único, Artículo 76 fracciones I, VIII, Título Décimo Sexto, Capítulo Primero, Artículos 77, 81, 82, Título Décimo Sexto, Capítulo Segundo, Artículos 83, 84, 86, 88, 89, Título Vigésimo Primero, artículos 117, 128 y 129).Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El ciudadano, deberá:

- Solicitar al personal del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli las asesorías para su atención y seguimiento.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir la petición de asesoría o dar seguimiento.

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Recibir al usuario y canalizar la petición al personal que se hará cargo de la asesoría

El asesor jurídico o legal perteneciente al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Brindar la asesoría psicológica al ciudadano, realizar una valoración y dar continuidad hasta finalizar su procedimiento.

5. Definiciones.

Asesoría psicológica: Basado en la confidencialidad, privacidad y respeto, adecuando para cada intervención de acuerdo a la necesidad de cada persona.

Asesoría jurídica: Basado en la confidencialidad, privacidad y respeto, asesorándole para solucionar ciertos conflictos de su vida, a través de la información jurídica para que resuelva ciertas problemáticas en la materia del Derecho, ya sea en su vida privada, familiar, institucional.

6. Insumos.

- Solicitud de petición por parte del Ciudadano.

7. Resultados.

Implementación de asesorías psicológica, así como legal a la población izcallense.

8. Políticas.

- Toda la información que reciba el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género se resguardará en confidencialidad
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma
- Todos los servicios que ofrece el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género son gratuitos
- Deberán regular casos o situaciones que por excepción pueden presentarse en las actividades rutinarias de los procedimientos.
- El titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, podrá resolver cualquier controversia que pudiera presentarse de manera extraordinaria respecto a la ejecución de este procedimiento.
- El horario de servicio es de 09:00 a 18:00 hrs. de lunes a viernes.

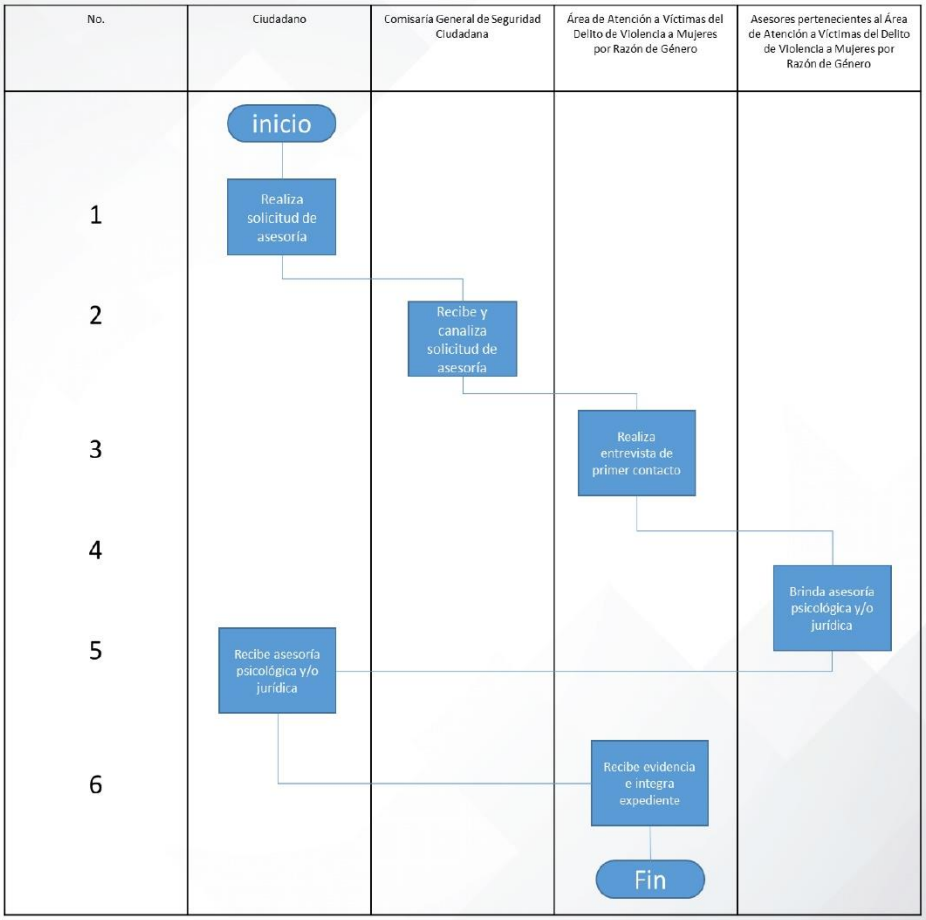
9. Desarrollo.

Asesoría psicológica y jurídica.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Realiza su solicitud al personal de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, Estado de México para su atención y seguimiento.
2	Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe petición de asesoría y canaliza al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
3	Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Realiza entrevista de primer contacto y canaliza a la asesoría Psicológica y/o jurídica para su debido seguimiento.
4	El asesor jurídico o psicólogo perteneciente al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Brinda la asesoría psicológica o jurídica al ciudadano y realiza una valoración
5	Ciudadano	Recibe asesoría psicológica o jurídica inicial
6	Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe evidencia de la asesoría, genera expediente
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Ciudadano
Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
Asesores pertenecientes al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
inicio
1
Realiza solicitud de asesoría
2
Recibe y canaliza solicitud de asesoría
3
Realiza entrevista de primer contacto
4
Brinda asesoría psicológica y/o jurídica
5
Recibe asesoría psicológica y/o jurídica
6
Recibe evidencia e integra expediente
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número de solicitudes de asesorías psicológicas o jurídicas recibidas}}{\text{Número de solicitudes de asesorías psicológicas o jurídicas atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes de asesorías psicológicas o jurídicas atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-26 Curso-taller en materia de Prevención del Delito.

1. Objetivo.

Proporcionar cursos, talleres y pláticas para la prevención del delito a la ciudadanía en general, tanto en las instituciones educativas, como en negocios, comercios, empresas y vecinos en general en materia de seguridad y prevención del delito, con la finalidad de atender conductas antisociales que se estén llevando a cabo en la comunidad.

2. Alcance.

Aplica al área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, a la ciudadanía, instituciones, negocios o grupos que lo soliciten como medio de conocimiento para proteger su integridad, la de su familia, vecinos o familia a través del conocimiento de medidas de autoprotección para evitar ser víctima de un delito.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h); Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Prevención del Delito. (Título Quinto, Capítulo Primero, Artículo 75 Fracción II; Capítulo Tercero, artículo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Capitulo Primero, Artículo 1, 2 y 3; Capitulo Segundo artículo 6 y 10) Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2012, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera Artículo 86 Bis. Gaceta del Gobierno del Estado de México, 17 de octubre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y

22). 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 Segundo, Capítulo Primero, Sección Segunda, artículo 9 y 10) Gaceta del Gobierno, 17 de julio de 2013, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Primero, Capitulo Único, Artículos 1, 3 fracción IV, 4, 6, Título Cuarto, Capítulo Segundo, Artículo 19 fracciones I, II, VIII, XIV, XV, XIX, Título Decimo Primero, Capítulo Segundo, Artículos 59, 60 fracciones I, II, III, IV, Título Décimo Segundo, Capítulo Único, Artículos 61, 62, 63, Título Décimo Tercero, Capítulo Único, Artículo 68, Título Décimo Cuarto, Capítulo Único 69, 70, 71, 72, Título Décimo Quinto, Capítulo Único, Artículo 76 fracciones I, VIII, Título Décimo Sexto, Capítulo Primero, Artículos 77, 81, 82, Título Décimo Sexto, Capítulo Segundo, Artículos 83, 84, 86, 88, 89, Título Vigésimo Primero, artículos 117, 128 y 129), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género es la unidad responsable de la identificación de factores de riesgo y la difusión de medidas precautorias entre la población, que permitan evitar actos en los que se infrinjan las leyes, promoviendo la cohesión social y la participación ciudadana en la Prevención del Delito.

El ciudadano, deberá:

- Elabora oficio solicitud y lo ingresa en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli para su atención y seguimiento.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir el oficio y canalizarlo al área correspondiente para agendar cita para el taller en materia de prevención del delito y/o en su caso de los temas solicitados.

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Recibir el oficio solicitud e instruye al personal que se hará cargo del Taller, curso o

plática.

Los elementos encargados de los talleres pertenecientes al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberán:

- Brindar el taller, curso o plática en materia de prevención del delito.

5. Definiciones.

Capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

La prevención del delito o prevención de la delincuencia es el intento de reducir los delitos y disuadir a los delincuentes.

6. Insumos.

- Solicitud de petición por parte del ciudadano; y
- Material didáctico para los talleres, cursos o pláticas.

7. Resultados.

Capacitar a la ciudadanía en temas de prevención del delito y conductas antisociales en las distintas esferas en que se desarrolla el ser humano (personal, social, privada, pública), así como fomentar la coordinación entre los elementos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y los vecinos para articular la prevención del delito con participación ciudadana.

8. Políticas.

- Todos los servicios que ofrece El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género son gratuitos
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones

- Deberán regular casos o situaciones que por excepción pueden presentarse en las actividades rutinarias de los procedimientos.
- El titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, podrá resolver cualquier controversia que pudiera presentarse de manera extraordinaria respecto a la ejecución de este procedimiento.

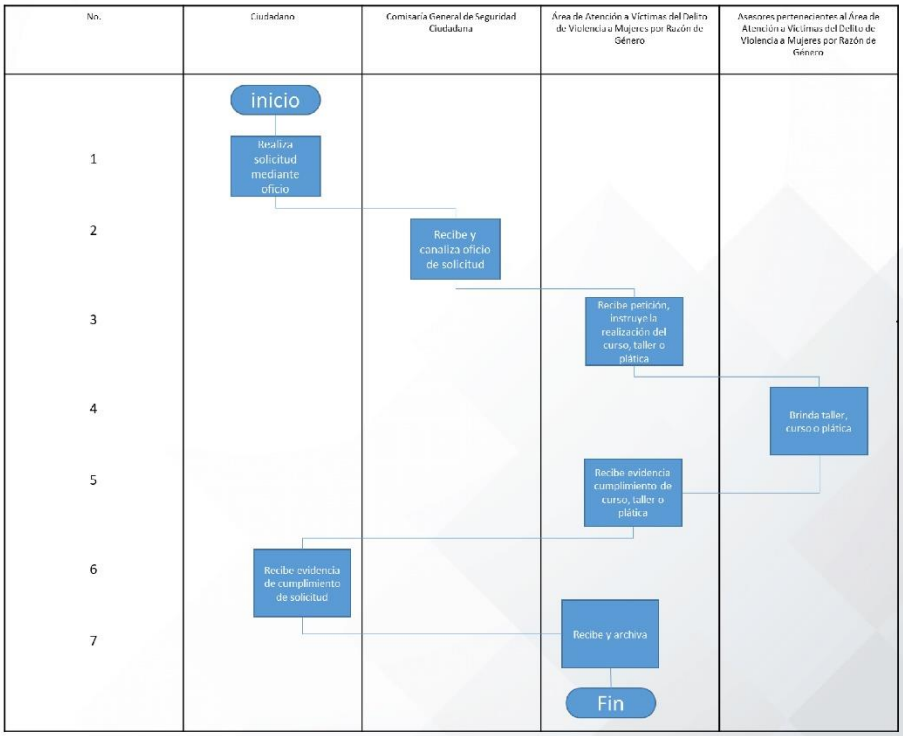
9. Desarrollo.

Curso-taller en materia de Prevención del Delito.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano	Elabora oficio de petición y entrega la solicitud en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. para su atención y seguimiento
2	Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe oficio solicitud y da seguimiento
3	Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe la petición e instruye al personal para brindar el taller, curso, plática en materia de prevención del delito o el tema solicitado
4	Personal del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Brinda el taller, curso, plática en materia de prevención del delito
5	Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe la documentación, formatos y evidencias fotográficas del taller, curso, plática en materia de prevención del delito o el tema solicitado
6	Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe la información referente al taller, curso o plática brindado para conocimiento de cumplimiento

No.	Unidad Administrativa	Actividad
7	Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Archiva evidencia
		FIN

10. Diagrama.

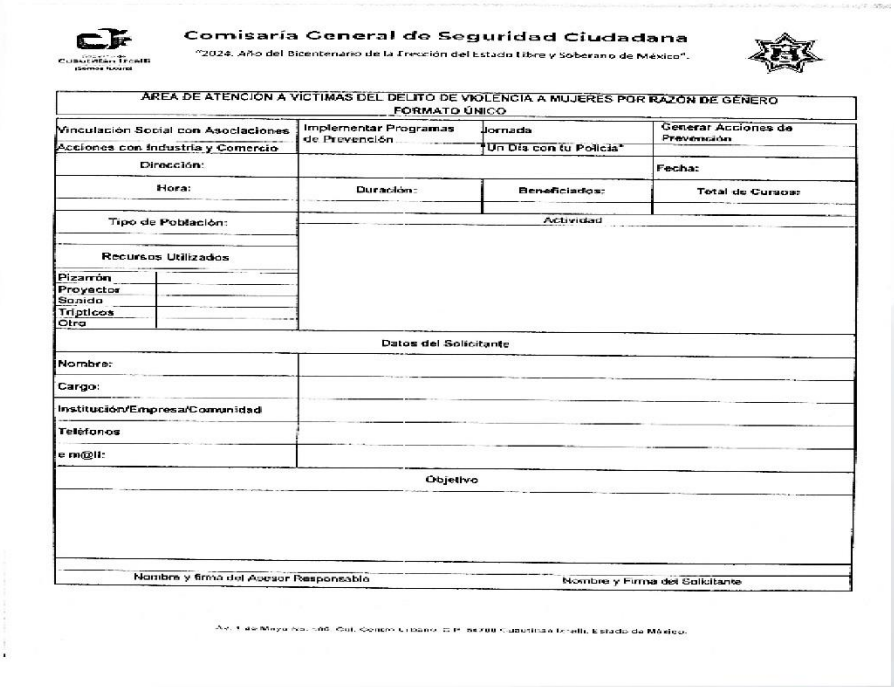


11. Medición.

Número de peticiones recibidas / Número de peticiones atendidas	X 100 =	Porcentaje de peticiones atendidas

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Formato Único de Atención



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

ÁREA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE VIOLENCIA A MUJERES POR RAZÓN DE GÉNERO
FORMATO ÚNICO

Vinculación Social con Asociaciones Acciones con Industria y Comercio	Implementar Programas de Prevención	Jornada "Un Día con tu Policía"	Generar Acciones de Prevención
Dirección:			Fecha:
Hora:	Duración:	Beneficiados:	Total de Cursos:
Tipo de Población:	Actividad		
Recursos Utilizados Pizarrón Proyector Sonido Trípticos Otro			
Datos del Solicitante			
Nombre:			
Cargo:			
Institución/Empresa/Comunidad			
Teléfonos			
e m@il:			
Objetivo			
Nombre y firma del Asesor Responsable		Nombre y Firma del Solicitante	

Av. 1 de Mayo No. 246, Col. Centro Urbano, C.P. 54700, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Q00-27 Canalización, seguimiento y atención de primer contacto a víctimas de violencia.

1. Objetivo.

Atender, canalizar y dar seguimiento a personas que sufren de Violencia de Género, con la finalidad de disminuir el índice de revictimización en nuestro Municipio, con Intervención del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género.

2. Alcance.

Aplica a la comunidad en general, niñas, niños, adolescentes y mujeres que sean víctimas de violencia, para proporcionar asistencia especializada, sensible y de calidad en el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género recibiendo atención de primer contacto de personal capacitado el cual cumplirá en todo momento los protocolos y normatividad aplicable.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III, inciso h), Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Prevención del Delito (Título Primero, artículo 7) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Capítulo Primero, artículo 2) Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación, 01 de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Titulo Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de México, 1

de febrero de 2007, y sus reformas y adiciones

- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Primero, Capitulo Único, artículos 1, 3 fracción IV, 4, 6, Título Cuarto, Capítulo Segundo, artículos 19 fracciones I, II, VIII, XIV, XV, XIX, Título Décimo Primero, Capítulo Segundo, artículos 59, 60 fracciones I, II, III, IV, Título Décimo Segundo, Capítulo Único, artículos 61, 62, 63, Título Décimo Tercero, Capítulo Único, artículo 68, Título Décimo Cuarto, Capítulo Único 69, 70, 71, 72, Título Décimo Quinto, Capítulo Único, artículo 76 fracciones I, VIII, Título Décimo Sexto, Capítulo Primero, artículos 77, 81, 82, Título Décimo Sexto, Capítulo Segundo, artículos 83, 84, 86, 88, 89, Título Vigésimo Primero, artículos 117, 128 y 129), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México (Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22 inciso d), capítulo Segundo, Artículo 25, Capítulo Sexto, Artículo 35 fracción VII, Artículo 36 fracciones VI, XIX, XX y XXXI) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres para el Estado de México, 31 de julio de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Segunda Alerta de Violencia de Género por desaparición de niñas, adolescentes y mujeres en el Estado de México, octubre de 2019.

4. Responsabilidades

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género es responsable de coadyuvar de manera transversal en el marco de sus atribuciones con las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Organismos Descentralizados de la Administración Pública Municipal, en la realización de las acciones tendientes y necesarias que propicien la prevención, atención, sanción y erradicación de la violencia de género en el territorio municipal; así como de brindar con la mayor seguridad, eficacia y confianza, atención y seguimiento a las víctimas de violencia a partir de un sistema policial de primer contacto y de reacción inmediata.

El Denunciante deberá:

- Realizar la llamada de Emergencia o solicitar personalmente la atención

El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, deberá:

- Atender las llamadas de Emergencia canalizando oportunamente al área correspondiente.

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Cumplir adecuadamente y oportunamente la atención que requiera el Ciudadano, canalizándola a las instancias correspondientes.

Los elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberán:

- Cumplir con los protocolos de atención a víctimas de violencia y procedimientos aplicables
- Acudir a los auxilios que se presenten.
- Resguardar a la víctima.
- Canalizar ante autoridades competentes para su atención
- Brindar asesoría de primer contacto

Los elementos de Prevención del Delito Municipal deberán:

- Cumplir con el procedimiento y atención de las emergencias que sucedan dentro del territorio municipal.
- Acudir a los auxilios que se presenten.
- Resguardar a la víctima.
- Solicitar el apoyo del área de Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, en caso de ser necesario.

5. Definiciones.

Violencia: Acción y efecto que está fuera de su natural estado, situación o modo que se

ejecuta, con fuerza, ímpetu o brusquedad o que se hace contra el gusto o la voluntad de uno mismo.

Género: Según la Organización Mundial de la Salud, éste se refiere a los roles socialmente construidos, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como apropiados para hombres y mujeres.

Violencia familiar: Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo Agresor tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad, de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho.

Violencia contra las mujeres: Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público;

Tipos de violencia: Psicológica, familiar, física, patrimonial, sexual, económica y laboral.

Modalidades de violencia: violencia familiar, violencia laboral y violencia docente, violencia en la comunidad, violencia política, violencia digital, violencia mediática y violencia feminicida.

6. Insumos.

- Reporte del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.

7. Resultados.

- Disminución del índice de revictimización de violencia de género.
- Atención especializada con elementos certificados en atención a víctimas
- Personas capacitadas en temas de violencia de género.

8. Políticas.

- Toda la información que reciba el área se resguardará en confidencialidad.
- Todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones.

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano y/o dependencia el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- La víctima recibirá el apoyo que se le ofrece, sin ningún tipo de discriminación y con perspectiva de género, y si así lo requiere, se pondrá a disposición al agresor.
- Todo acto de violencia que se detecte en las comunidades, será canalizado ante las autoridades competentes.
- Todos los servicios que ofrece el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género son gratuitos, queda estrictamente prohibido recibir algún tipo de pago o dádiva por el servicio.
- Los integrantes del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, en cualquier situación de violencia, deben ser imparciales y canalizar a las autoridades correspondientes.
- El personal del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género debe estar debidamente uniformado.

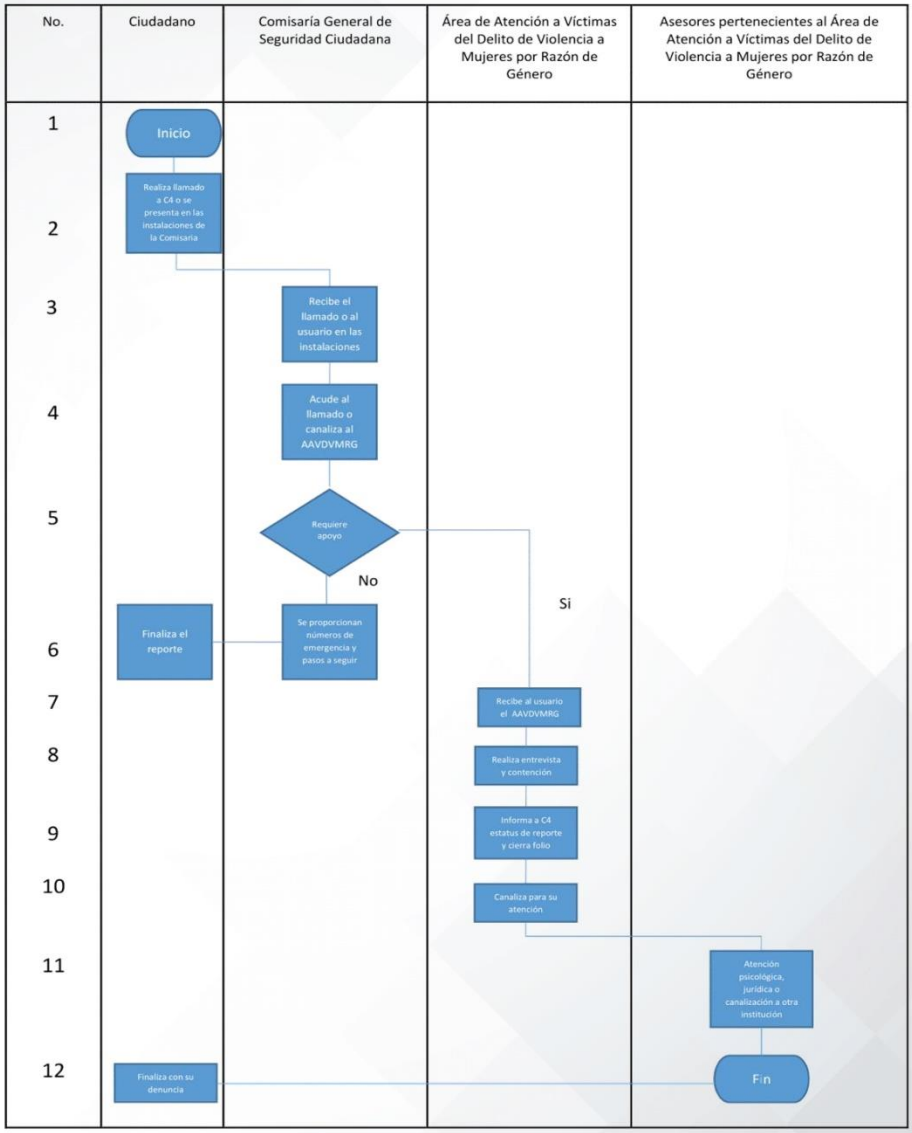
9. Desarrollo.

Canalización, seguimiento y atención de primer contacto a víctimas de violencia.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Usuario	Realiza la llamada de emergencia al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo o solicita personalmente la atención.
2	El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo/ Elemento del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe la llamada de emergencia genera folio y canaliza o en su caso recibe al usuario en las instalaciones de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana

No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Acude al llamado de emergencia en su caso y determina si requiere apoyo. ¿Requiere apoyo? **No:** Entonces procede en el ámbito de sus funciones a atender la situación y reporta sin novedad. **Sí:** Entonces procede a canalizar.
4	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Informa al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo sin novedad, no requiere apoyo o en su caso los pasos a seguir.
5	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Informa al Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, el estatus de la novedad.
6	El Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo	Recibe información y cierra Folio.
7	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Canaliza el apoyo a la instancia correspondiente
8	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Genera formato de Atención o Denuncia, integra expediente y archiva.
9	Elementos del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Informa al usuario de los servicios de psicología que brinda la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.
		FIN

10. Diagrama.


No.
Ciudadano
Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
Asesores pertenecientes al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
1
Inicio
2
Realiza llamado a C4 o se presenta en las instalaciones de la Comisaria
3
Recibe el llamado o al usuario en las instalaciones
4
Acude al llamado o canaliza al AAVDVMRG
5
Requiere apoyo
No
Si
6
Finaliza el reporte
Se proporcionan numeros de emergencia y pasos a seguir
7
Recibe al usuario el AAVDVMRG
8
Realiza entrevista y contención
9
Informa a C4 estatus de reporte y cierra folio
10
Canaliza para su atención
11
Atención psicológica, juridica o canalización a otra institución
12
Finaliza con su denuncia
Fin

11. Medición.

Número de solicitudes de canalizaciones recibidas / Número de solicitudes de canalizaciones atendidas	X 100 =	Porcentaje de solicitudes de canalizaciones atendidas

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-28 Atención jurídica y psicológica a víctimas de violencia de género.

1. Objetivo.

Brindar atención especializada de primer contacto a víctimas de violencia de género, , con la finalidad de proporcionar las herramientas necesarias para resolver su problemática, a través de la asesoría legal, contención psicológica y debida canalización a las instancias pertinentes según el caso; con la finalidad de dar efecto a las denuncias y otorgar un mejor panorama para la búsqueda de su propia calidad de vida.

2. Alcance.

Aplica al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y la población izcallense que así solicite el servicio.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 20 fracción C inciso I) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Prevención del Delito (Título Primero, Capítulo Tercero, artículo 20 fracción II y III inciso d,) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Código Nacional de Procedimientos Penales (Titulo Quinto, Capítulo Segundo, artículo 109 fracción III, IV, XVIII, XXVI, XXIX) Diario Oficial de la Federación, 05 de marzo de 2014, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Primero, Capitulo Único, artículos 1, 3 fracción IV, 4, 6, Título Cuarto, Capítulo Segundo, artículo 19 fracciones I, II, VIII, XIV, XV, XIX, Título Decimo Primero, Capítulo Segundo, artículos 59, 60 fracciones I, II, III, IV, Título Décimo Segundo, Capítulo Único, artículos 61, 62, 63, Título Décimo Tercero, Capítulo Único, artículo 68, Título Décimo Cuarto, Capítulo Único 69, 70, 71, 72, Título Décimo Quinto, Capítulo Único, artículo 76 fracciones I, VIII,

Título Décimo Sexto, Capítulo Primero, artículos 77, 81, 82, Título Décimo Sexto, Capítulo Segundo, artículos 83, 84, 86, 88, 89, Título Vigésimo Primero, artículos 117, 128 y 129), Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, y sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El ciudadano, deberá:

- Elabora petición de manera presencial, telefónica, en línea y/o entrega documentación en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana Cuautitlán Izcalli para su atención y seguimiento.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir la petición de manera presencial, telefónica, en línea y/o previa documentación de petición de asesoría presencial, telefónica o la solicitud en línea y da seguimiento.

El Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Recibir la documentación e instruye al personal que se hará cargo de la asesoría

El elemento de policía perteneciente al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, deberá:

- Brindar la Atención a través de la orientación y debida canalización o acompañamiento a la persona que la solicita.

5. Definiciones.

Violencia. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como violencia "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otras personas o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privaciones

Violencia de Genero. Cualquier acto de violencia que resulte o pueda resultar en daño o

sufrimiento físico, sexual o psicológico a las mujeres, incluidas amenazas de tales actos, coacción o privación arbitraria de la libertad, ya sea en la vida pública o privada.

Tipos de violencia: Psicológica, familiar, física, patrimonial, sexual, económica y laboral.

Modalidades de violencia: violencia familiar, violencia laboral y violencia docente, violencia en la comunidad, violencia política, violencia digital, violencia mediática y violencia feminicida.

6. Insumos.

- Solicitud de atención por parte del ciudadano.

7. Resultados.

Atención de primer contacto al brindar un espacio basado en la confidencialidad, privacidad y respeto, adecuando para cada intervención de acuerdo a la necesidad de cada persona. Así como lograr que la persona usuaria tenga un mayor conocimiento y entendimiento de su problemática, y realice los procedimientos legales o terapéuticos recomendados a su elección para solucionar, afrontar, manejar, superar o prevenir aquellas situaciones problemáticas que le llevaron a solicitar su atención.

Asesoría legal con el fin de orientar en aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos y orientarla para realizar cualquier trámite o proceso legal referente a la defensa o ejercicio de sus derechos.

8. Políticas.

- Toda la información que reciba el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género se resguardará en confidencialidad
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma
- Todos los servicios que ofrece el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género son gratuitos
- Deberán regular casos o situaciones que por excepción pueden presentarse en las actividades rutinarias de los procedimientos.

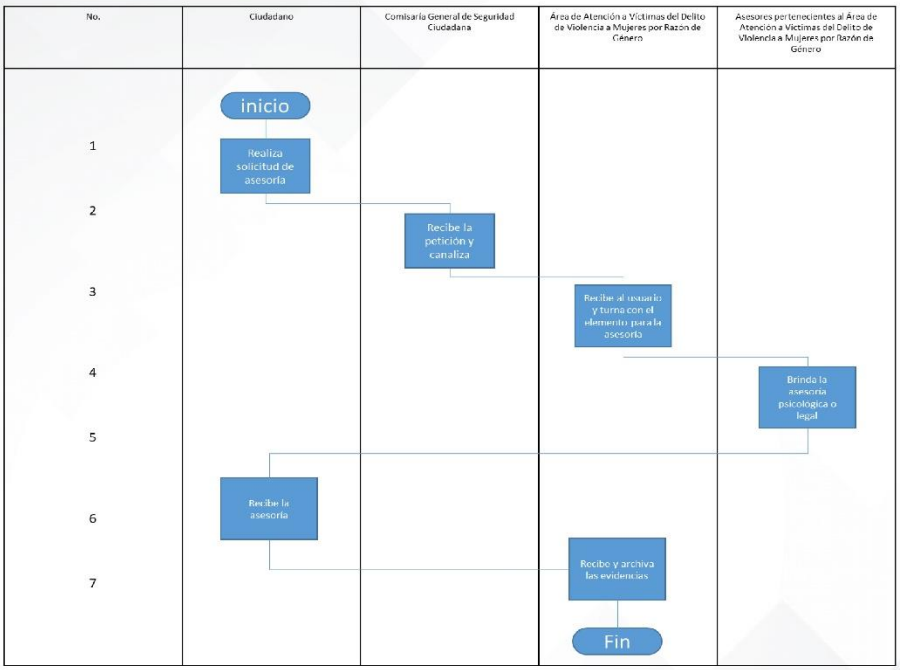
- El responsable del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género podrá resolver cualquier controversia que pudiera presentarse de manera extraordinaria respecto a la ejecución de este procedimiento.

9. Desarrollo.

Atención jurídica y psicológica a víctimas de violencia de género.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Ciudadano/usuario	Solicita de manera presencial o telefónica la asesoría en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana Cuautitlán Izcalli para su atención y seguimiento.
2	Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe la petición de manera presencial o telefónica, de petición de asesoría.
3	Titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe al usuario y le instruye al personal que se hará cargo de la asesoría
4	El elemento del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Brinda la atención a través de la orientación y debida canalización o acompañamiento a la persona que la solicita.
5	Ciudadano	Recibe atención, asesoría, y canalización o en su caso acompañamiento.
6	Titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género	Recibe formatos y evidencias de la atención
		FIN

10. Diagrama.



11. Medición.

$$\frac{\text{Número de solicitudes de atención}}{\text{Número de solicitudes atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje de solicitudes atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Q00-29 Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas.

1. Objetivo.

Coadyuvar en la búsqueda, en apoyo de la Comisión Nacional de Búsqueda, las comisiones locales y fiscalías especializadas en la búsqueda de personas desaparecidas y no localizadas

2. Alcance.

Aplica a la Célula de Búsqueda de Personas adscrita al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, para proporcionar asistencia especializada, sensible y de calidad en lo concerniente a las solicitudes de búsqueda de personas que se le hagan de manera directa por parte de quien reporte la desaparición, por los familiares de la personas desaparecidas o no localizadas de que se trate o a través de las comisiones y/o de las fiscalías especializadas en la materia

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, Artículo 21; Título Quinto, Artículo 115 fracción III inciso h). Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Prevención del Delito (Título Primero, artículo 07) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (Capítulo Primero, artículo 2) Diario Oficial de la Federación, 24 de enero de 2012, sus reformas y adiciones.
- Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007, sus reformas y adiciones.
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas. Diario Oficial de la Federación, 17 de noviembre de 2017, y sus reformas y adiciones.

- Protocolo Homologado para la Búsqueda de Personas Desparecidas y No Localizadas. Diario Oficial de la Federación el 06 de octubre del 2020, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Titulo Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis); Gaceta del Gobierno; 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de México. Gaceta del Gobierno, 01 de febrero de 2007, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Primero, Capitulo Único, Artículos 1, 3 fracción IV, 4, 6, Título Cuarto, Capítulo Segundo, Artículo 19 fracciones I, II, VIII, XIV, XV, XIX, Título Decimo Primero, Capítulo Segundo, Artículos 59, 60 fracciones I, II, III, IV, Título Décimo Segundo, Capítulo Único, Artículos 61, 62, 63, Título Décimo Tercero, Capítulo Único, Artículo 68, Título Décimo Cuarto, Capítulo Único 69, 70, 71, 72, Título Décimo Quinto, Capítulo Único, Artículo 76 fracciones I, VIII, Título Décimo Sexto, Capítulo Primero, Artículos 77, 81, 82, Título Décimo Sexto, Capítulo Segundo, Artículos 83, 84, 86, 88, 89, Título Vigésimo Primero, Artículos 117, 128 y 129), .Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México (Título Segundo, Capítulo Primero, Artículo 22 inciso d, capítulo Segundo, Artículo 25, Capítulo Sexto, Artículo 35 fracción VII, Artículo 36 fracciones VI, XIX, XX y XXXI) Gaceta No. 082, 16 de agosto de 2022, y sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El o la Titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género es responsable de coadyuvar con las instancias de los tres órdenes de gobierno para la inmediata implementación de la búsqueda y localización de personas desparecidas, extraviadas o ausentes.

La parte denunciante deberá:

- Iniciará la denuncia correspondiente por la desaparición ante la Fiscalía o Comisión de búsqueda que corresponda o hace el Reporte directamente ante la Célula de Búsqueda de Personas adscrita al Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género.

La Fiscalía o Comisión de Búsqueda, deberá:

- Recibir la denuncia correspondiente por la desaparición y solicita la coadyuvancia de la Célula de búsqueda de personas de la A.V.D.V.M.R.G. para la localización de la persona desaparecida o no localizada.

La Unidad de Búsqueda de Personas de la A.V.D.V.M.R.G; deberá:

- Activar Protocolo de búsqueda, y en caso de que la persona sea localizada, informara a la fiscalía sobre la localización, de no ser localizada la persona, deberá continuar con las siguientes fases del protocolo de búsqueda.

El Titular de la A.V.D.V.M.R.G. deberá:

- Informa a la Fiscalía los datos recabados en la Fases del protocolo que correspondan; o en su caso, informar sobre la localización de la Persona para que se cause la baja de la carpeta de investigación.

5. Definiciones.

Comisiones: Comisión Nacional de Búsqueda / Comisión Estatal de búsqueda de personas.

Fiscalía Especializada: Fiscalía especializada en Desaparición forzada de Personas y cometida por Particulares

A.V.D.V.M.R.G: Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género.

6. Insumos.

- Solicitud de Búsqueda y localización de personas Desaparecidas o No Localizadas

7. Resultados.

Localización de personas Desaparecidas o No localizadas.

8. Políticas.

- Toda la información que reciba el área se resguardará en confidencialidad.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá atenderse de inmediato y dar la respuesta al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano y/o dependencia el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- La víctima recibirá el apoyo que se le ofrece sin ningún tipo de discriminación y con perspectiva de género.
- Todos los servicios que ofrece el Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género son gratuitos, queda estrictamente prohibido recibir algún tipo de pago o dádiva por el servicio.
- Los integrantes de esta Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género, en cualquier situación, deben ser imparciales y canalizar a las autoridades correspondientes.
- El personal operativo que circule en la Célula de Búsqueda de Personas, del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género debe estar debidamente uniformado y portando los escudos respectivos.
- Atención de solicitudes vía reporte del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo, telefónica, correo electrónico, las 24 horas.

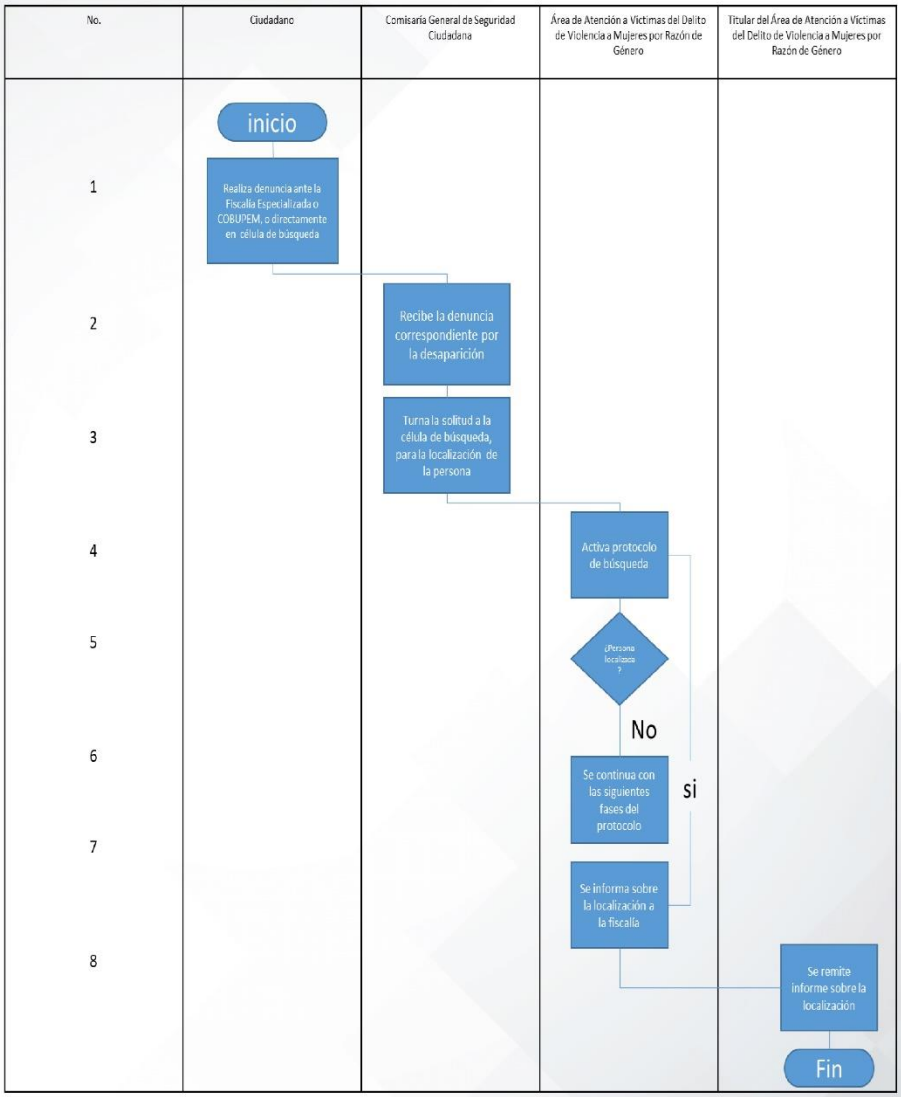
Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Denunciante	Realiza la denuncia correspondiente por la desaparición ante la Fiscalía o Comisión de búsqueda que corresponda o hace el Reporte directamente ante la Célula de Búsqueda de Personas de la A.V.D.V.M.R.G.
2	Fiscalía o Comisión de Búsqueda	Recibe la denuncia correspondiente por la desaparición.
3	Fiscalía o Comisión de Búsqueda	Solicita la coadyuvancia de la Célula de búsqueda de personas de la A.V.D.V.M.R.G para la localización de la persona desaparecida o no localizada.
4	Célula de búsqueda de Personas de la A.V.D.V.M.R.G.	Activa Protocolo de búsqueda. ¿Se localiza a la persona? **No:** Entonces se continua con las siguientes fases del protocolo de búsqueda **Sí:** Informa sobre la localización de la persona a la fiscalía
5	Titular de la A.V.D.V.M.R.G.	Informa a la Fiscalía los datos recabados en la Fases del protocolo que correspondan/ Informa sobre la localización de la Persona para que se cause la baja de la carpeta de investigación
		FIN

10. Diagrama.


No.
Ciudadano
Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
Titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres por Razón de Género
inicio
1
Realiza denuncia ante la Fiscalía Especializada o COBUPEM, o directamente en célula de búsqueda
2
Recibe la denuncia correspondiente por la desaparición
3
Turna la solitud a la célula de búsqueda, para la localización de la persona
4
Activa protocolo de búsqueda
5
¿Persona localizada ?
No
si
6
Se continua con las siguientes fases del protocolo
7
Se informa sobre la localización a la fiscalía
8
Se remite informe sobre la localización
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de reportes recibidos sobre personas desaparecidas y no localizadas}}{\text{Número total de reportes atendidos sobre personas desaparecidas y no localizadas}} \times 100 = \text{Porcentaje de reportes atendidos sobre personas desaparecidas y no localizadas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica. *(El formato se omite por ser del Gobierno del Estado de México)*

Pasa a la siguiente página.

Q00-30 Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas.

1. Objetivo.

Implementar operativos preventivos ordinarios y extraordinarios para inhibir la incidencia delictiva en zonas habitacionales, industriales y comerciales, con el fin salvaguardar la integridad física, los derechos y los bienes de las personas que transitan y/o viven en el Municipio de Cuautitlán Izcalli.

2. Alcance.

Aplica a todo el personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Subdirección de Prevención del Delito, Técnico Operativo y Grupos Especiales que participen en la operatividad diaria cotidiana.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II; Capítulo Tercero, articulo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones. y sus reformas y adiciones
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142), Gaceta de Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22), sus reformas y adiciones

- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único Artículos 116 al 131), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana (Capitulo Segundo, artículos 7, 9, 10, 11 fracción VII inciso a) y d), 12 y 13, Capitulo Noveno artículos 22, sección Primera artículo 23, Sección Cuarta artículo 26 y 27), Gaveta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Prevención del Delito es el área responsable de ejecutar los programas y acciones tendientes a la vigilancia del territorio municipal y la disminución del índice delictivo, mediante la ejecución de operativos preventivos, disuasivos y de reacción.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Intervenir en la elaboración y ejecución de operativos y programas de vigilancia en el transporte público, coordinándose en su caso, con las autoridades Federales o Estatales competentes.
- Coordinar dentro del Municipio operativos y campañas en el ámbito de su competencia.
- Supervisar los operativos de prevención y combate de los delitos, diseñados para la disminución de la incidencia delictiva en el Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

La Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Participar en operativos de proximidad social y en conjunto con otras agrupaciones.
- Implementar operativos o programas que se realicen y/o desarrollen dentro del territorio municipal, en materia de prevención del delito y seguridad pública, tanto a las personas y en sus bienes, así como, a instituciones públicas o privadas, cuando así se solicite.
- Instalar dentro del territorio municipal, filtros de revisión en puntos que presenten mayor incidencia delictiva o que así lo requieran.

El Técnico Operativo deberá:

- Organizar el funcionamiento del Cuerpo Policial para el correcto funcionamiento de los operativos, planes y programas en materia de prevención del delito.
- Ejecutar acciones tendientes a garantizar la seguridad pública en los diferentes cuadrantes que integran el municipio de Cuautitlán Izcalli.

El jefe de sector y/o responsable de agrupamiento, deberá:

- Poner en marcha los operativos y dispositivos con el personal y unidades asignados, vigilar la disciplina del personal bajo su mando y reportar el resultado de la operatividad.

El auxiliar de la Subdirección de Prevención del Delito, deberá:

- Seguir con el procedimiento recibiendo la documentación del turno y recopilando la información en la base de datos.

El elemento operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Cumplir el procedimiento, participar en los operativos y dispositivos con el personal y unidades asignados y reportar el resultado de la operatividad.

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Seguir con el procedimiento recibiendo la información la cual procesa de acuerdo al Procedimiento de Integración del Parte de Novedades de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El supervisor de la Central de Emergencias y Análisis de Información, deberá:

- Cumplir el procedimiento, recibiendo la información y procesa de acuerdo al Procedimiento de Elaboración de Relojes, Mapas y Calendarios Criminológicos.

5. Definiciones.

Operativo: Conjunto de acciones con la utilización de elementos y vehículos oficiales, de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, que se hacen presentes en el territorio municipal, con la finalidad de prevenir y combatir el delito.

Elemento: Persona que presta su servicio en el área operativa de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

Tarjeta Informativa: Es aquel documento que elabora cualquier Policía, Oficial o comandante, detallando los hechos relevantes, que han ocurrido durante su servicio.

6. Insumos.

- Mapas, Relojes y Calendarios Criminológicos.
- Instrucción de la instauración de operativos ordinarios.

7. Resultados.

Ejecución de operativos de vigilancia con carácter de ordinarios.

8. Políticas.

- Respetar plenamente las garantías individuales y derechos humanos que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos mexicanos.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la mismo.

9. Desarrollo.

Búsqueda y localización de personas desaparecidas y no localizadas.

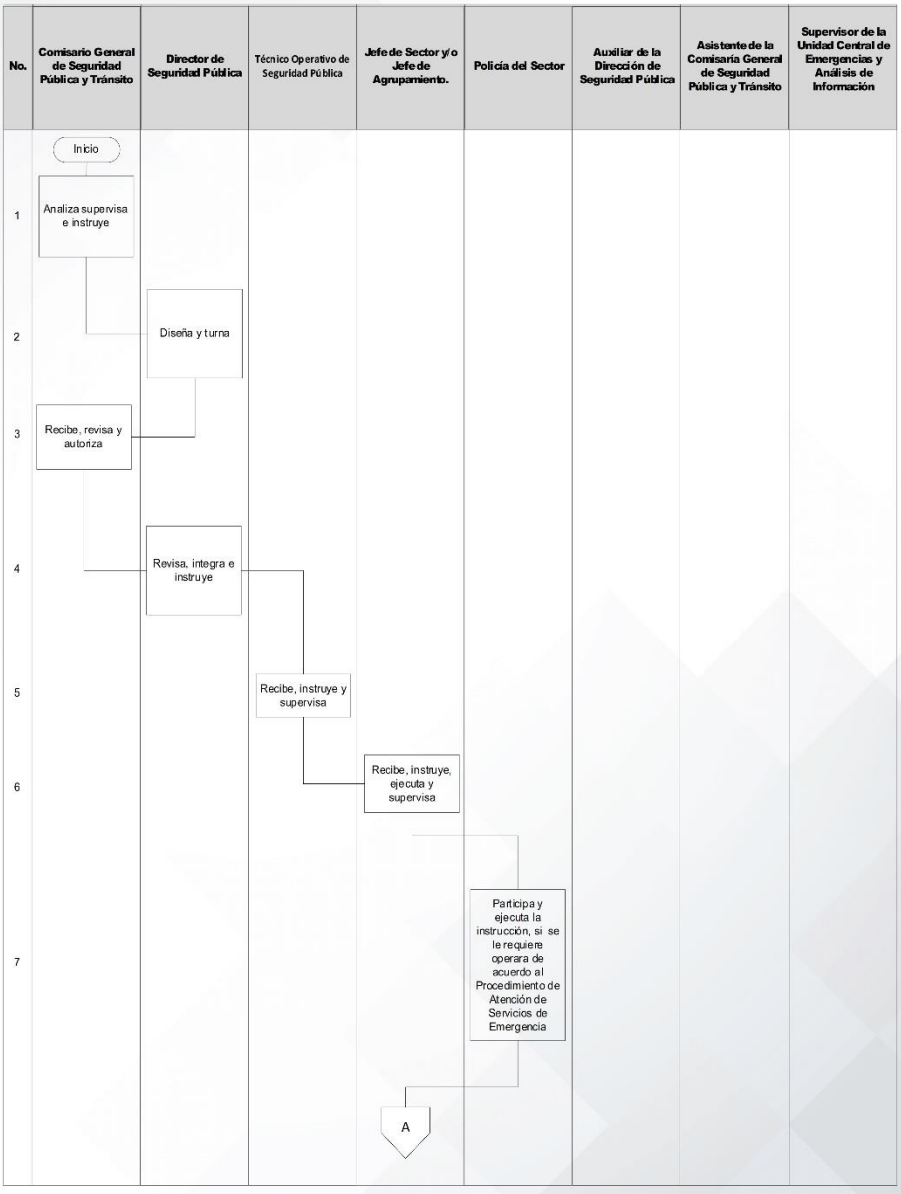
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	De la evaluación y análisis de la información contenida en los Mapas, Relojes y Calendarios Criminológicos, de la incidencia delictiva y del Estado de Fuerza de la Comisaría; El Comisario instruye y determina la estrategia a implementar a efecto de ejecutar permanentemente operativos preventivos, disuasivos y reactivos por zonas, sectores y colonias.
2	Subdirección de Prevención del Delito	Diseña operativos para la prevención de delitos y los pone a consideración del Comisario.
3	Comisario General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, revisa y autoriza la puesta en operación de los operativos.
4	Subdirección de Prevención del Delito	Recibe, Instruye y supervisa la adecuada ejecución de los operativos ordinarios para la prevención de delitos.
5	Técnico Operativo de Prevención del Delito	Recibe la instrucción e instruye a los Jefes de Sector y/o Jefes de Agrupamiento, la ejecución de los operativos que para este caso son de carácter permanente, informando sobre los objetivos a cumplir con cada uno de los operativos a ejecutar.
6	Jefe de Sector y/o Jefe de Agrupamiento.	Una vez recibida la instrucción y en lo subsecuente de manera permanente, instruye la ejecución de los diversos Operativos Ordinarios, además supervisa su ejecución. (Esta operatividad está sujeta al estado de fuerza y a las particularidades de las colonias que integran el cuadrante).

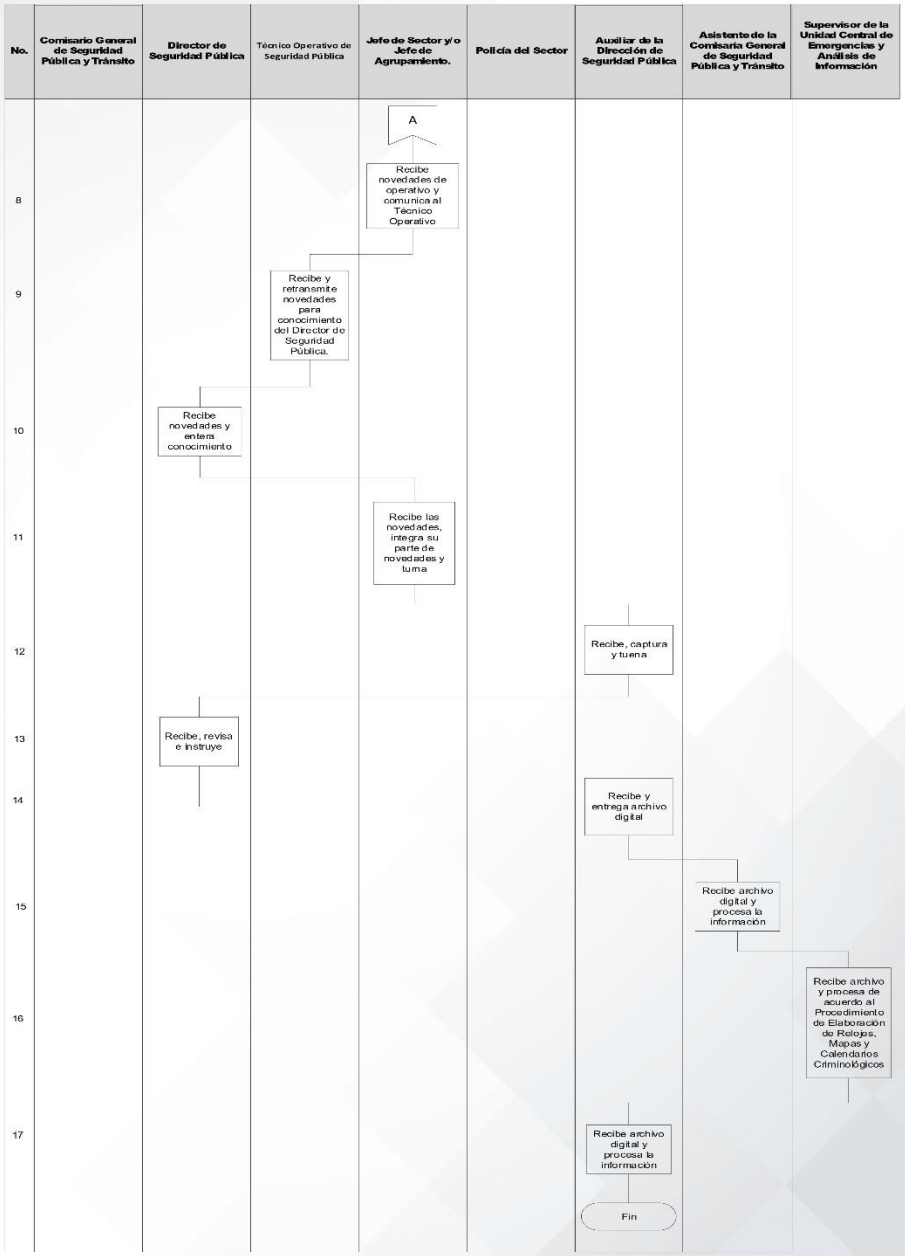
No.	Unidad Administrativa	Actividad
7	Policía del sector	Participa y ejecuta la operación de vigilancia, informando constante mente las novedades o el estado que guarda su operación (la rendición de estas novedades se realiza mediante radio vhf, matra o celular o WhatsApp; a excepción de novedades relevantes las cuales tendrá que rendir de manera escrita mediante tarjeta informativa y/o informe policial). Si durante su operación, es solicitado por la ciudadanía para la atención de un servicio de emergencia, deberá reportar por radio al jefe de Sector y/o a través de la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información y operar de acuerdo al Procedimiento de Atención de Servicios de Emergencia de Seguridad Pública. Si durante su operación, es solicitado por la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información o su jefe de Sector, para la Atención de Servicio de Emergencia entonces operara de acuerdo al Procedimiento de Atención de Servicios de Emergencia de Seguridad Pública.
8	Jefe de Sector y/o Jefe de Agrupamiento.	Recibe las novedades de la operación del personal y unidades de su sector, retransmitiéndolas para conocimiento del Técnico Operativo de Seguridad Pública.
9	Técnico Operativo de Prevención del Delito	Recibe las novedades de la operación de los cuadrantes, retransmitiéndolas para conocimiento de la Subdirección de Prevención del Delito.
10	Subdirección de Prevención del Delito	Recibe novedades y entero conocimiento.
11	Jefe de Sector y/o Jefe de Agrupamiento.	Recibe las novedades de la operación, integra su parte de novedades y entrega al término del turno, obteniendo acuse de recibo.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
12	Auxiliar de la Subdirección de Prevención del Delito	Recibe las tarjetas informativas y documentación del turno, captura la información en base de datos y turna para revisión.
13	Subdirección de Prevención del Delito	Revisa la información e instruye para que sea entregada al personal que integra el Parte de Novedades de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
14	Auxiliar de la Subdirección de Prevención del Delito	Recibe y entrega el archivo digital del parte de novedades a la Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Supervisor del área de Análisis de Información
15	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe archivo y procesa de acuerdo al Procedimiento de Integración del Parte de Novedades de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
16	Supervisor de la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información	Recibe archivo y procesa de acuerdo al Procedimiento de Elaboración de Relojes, Mapas y Calendarios Criminológicos
17	Auxiliar de la Subdirección de Prevención del Delito	Archiva información
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Comisario General de Seguridad Pública y Tránsito
Director de Seguridad Pública
Técnico Operativo de Seguridad Pública
Jefe de Sector y/o Jefe de Agrupamiento.
Policía del Sector
Auxiliar de la Dirección de Seguridad Pública
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito
Supervisor de la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información
Inicio
1
Analiza supervisa e instruye
2
Diseña y turna
3
Recibe, revisa y autoriza
4
Revisa, integra e instruye
5
Recibe, instruye y supervisa
6
Recibe, instruye, ejecuta y supervisa
7
Participa y ejecuta la instrucción, si se le requiere operara de acuerdo al Procedimiento de Atención de Servicios de Emergencia
A


No.
Comisario General de Seguridad Pública y Tránsito
Director de Seguridad Pública
Técnico Operativo de Seguridad Pública
Jefe de Sector y/o Jefe de Agrupamiento.
Policía del Sector
Auxiliar de la Dirección de Seguridad Pública
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito
Supervisor de la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información
A
8
Recibe novedades de operativo y comunica al Técnico Operativo
9
Recibe y retransmite novedades para conocimiento del Director de Seguridad Pública.
10
Recibe novedades y entera conocimiento
11
Recibe las novedades, integra su parte de novedades y turna
12
Recibe, captura y turna
13
Recibe, revisa e instruye
14
Recibe y entrega archivo digital
15
Recibe archivo digital y procesa la información
16
Recibe archivo y procesa de acuerdo al Procedimiento de Elaboración de Relojes, Mapas y Calendarios Criminológicos
17
Recibe archivo digital y procesa la información
Fin

11. Medición.

Número total de operativos de supervisión y vigilancia ordinarios programados / Número total de operativos de supervisión y vigilancia ordinarios realizados	X 100 =	Porcentaje total de operativos de supervisión y vigilancia ordinarios realizados

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Q00-31 Asignación y resguardo de armamento.

1. Objetivo.

Llevar a cabo el Control del Armamento con el que cuenta la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, realizar supervisiones constantes en los cuadrantes, realizar el mantenimiento preventivo para el buen funcionamiento de las armas, evitando con ello contingencias de algún tipo, realizar los resguardos individuales del personal que porta el armamento y tener un control tanto en los cuadrantes como con el armamento que se encuentra en el depósito, llevar el control de los cartuchos que se encuentran asignados para el dicho equipo.

2. Alcance.

Aplica al personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana a través de la Subdirección de Prevención del Delito; la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Gobierno del Estado de México y la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 fracción III inciso h) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Título Primero, artículo 7; Título Quinto, Capítulo Primero, artículo 75 fracción II; Capitulo Tercero, articulo 100) Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis) Gaceta del Gobierno, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII, Capítulo Octavo, artículo 142), Gaceta de Gobierno,02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22), sus reformas y adiciones

- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único artículos 116 al 131), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana (Capitulo Segundo, Artículos 7, 9, 10, 11 fracción VII inciso a) y d), 12 y 13, Capitulo Noveno artículos 22, sección Primera artículo 23, Sección Cuarta artículo 26 y 27), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril de 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Prevención del Delito el responsable de la asignación y resguardo del armamento.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Supervisar la aplicación de los lineamientos que dicten las autoridades Municipales, Estatales y Federales para la prestación de la función de seguridad pública y del servicio de tránsito.
- Llevar los registros de las y los elementos de seguridad pública y tránsito, así como de vehículos, equipamiento, armamentos y municiones.
- Instrumentar los procedimientos administrativos por extravío, robo o daño de vehículos, equipamiento, armamento y municiones y en su caso presentar las denuncias correspondientes ante la Comisión de Honor y Justicia y ante la fiscalía general del Estado.
- Mantener el orden, la disciplina y la honorabilidad de las y los elementos de seguridad pública y personal administrativo adscrito a la Comisaría, en coordinación con la Comisión de Honor y Justicia y la Unidad de Asuntos Internos.
- Promover la capacitación técnica y práctica a las y los elementos de la Comisaría;
- Evaluar el desempeño de las y los elementos adscritos a la Comisaría
- Vigilar que las y los elementos armados del Municipio se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública y que obtengan su clave única de identificación policial y controlar el resguardo de armamento asignado a las y a los elementos de la policía preventiva.

- Vigilar que todo el personal de la Comisaría le proporcione el debido cuidado.

Las Subdirecciones de Prevención del Delito, así como de Tránsito Municipal, deberán:

- Prevenir la comisión de delitos e infracciones a las disposiciones gubernativas y de las y los integrantes de los cuerpos de seguridad pública, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública
- Ejecutar las políticas, lineamientos y acciones de su competencia, previstos en los convenios suscritos por el Municipio de Cuautitlán Izcalli en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como los derivados de los acuerdos y resoluciones del Consejo Nacional de Seguridad Pública y demás instancias que correspondan
- Notificar inmediatamente al Unidad de Asuntos internos o Comisión de Honor y Justicia según sea el caso, cuando una o un elemento adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito incurra en una falta administrativa o conducta tipificada por actos posiblemente constitutivos de delito o faltará a sus deberes laborales, según sea el caso.

Los elementos de Seguridad y de Tránsito Municipal, deberán:

- Recibir en forma gratuita el vestuario, municiones, armamento y equipo necesario para el desempeño de sus funciones
- Abstenerse de realizar conductas que desacrediten su persona o la imagen de las Instituciones, dentro o fuera del servicio.
- Someterse a evaluaciones periódicas para acreditar el cumplimiento de los requisitos de permanencia, así como obtener y mantener vigente la certificación respectiva.
- Cumplir y hacer cumplir con diligencia las órdenes que reciban con motivo del desempeño de sus funciones, evitando todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento.

5. Definiciones.

Armería: Lugar donde se guardan todos los tipos de armas utilizadas por la policía municipal.

Armamento: Armas de fuego reglamentadas utilizadas oficialmente por la policía municipal.

Resguardo: Documento que establece por escrito las características, obligaciones y responsabilidades que tienen los servidores públicos, respecto a los bienes muebles e inmuebles patrimonio del Gobierno, que, para su uso, quedan bajo su custodia, responsabilidad y cuidado.

6. Insumos.

Control de armamento incluido en la Licencia Oficial Colectiva No. 139.

7. Resultados.

La actualización del armamento en resguardo.

8. Políticas.

- El personal que se encuentra laborando y que está inscrito en la Licencia Oficial Colectiva no. 139 otorgada por la Secretaría de la Defensa Nacional deberá solicitar a la Armería el armamento asignado para poder desarrollar sus actividades.
- Se deberá entregar a contra recibo después de recibir el armamento en la Armería, Credencial del Ayuntamiento o identificación con el fin de poder llevar un control del armamento.
- El encargado de la Armería que se encuentre en turno, deberá verificar que el armamento que se entrega, se encuentre en óptimas condiciones de funcionalidad, así como revisara que el resguardo de asignación y la credencial del elemento contenga los mismos datos que en la credencial de identificación.
- Al termino de sus labores el personal saliente deberá entregar su equipo asignado en buen estado firmará la entrega de el mismo en el registro de asignación del armamento.
- El armero de turno deberá mantener su área en perfectas condiciones, así como el equipo y documentación para estar en condiciones de poder llevar a cabo revistas extraordinarias por la misma Secretaría de la Defensa Nacional cuando así lo requiera, o por la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- El Almacén deberá de conservar toda documentación que se genere con motivo de robo, extravió, deterioro y actas de las armas puestas a disposición de autoridades

legales, para poder rendir el informe semestral ante la Secretaría de la Defensa Nacional y poder proporcionar copias de las mismas con el fin de justificar su ausencia.

- El encargado del Almacén deberá levantar el acta correspondiente cuando por algún motivo se consuman los cartuchos de cargo durante prácticas de tiro y conservara los cartuchos percutidos mismos que deberán ser enviados ante la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- El encargado del Almacén deberá contar con un estado de fuerza del armamento que se encuentra en todos los cuadrantes de seguridad pública, así como los nombres de los elementos por turnos quienes las tiene a resguardo todo ello con el fin de llevar un estricto control interno del armamento de cargo.

9. Desarrollo.

Asignación y resguardo de armamento.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Solicita disponibilidad de armas y tipos de arma.
2	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Informa cantidad y tipo de armas disponibles.
3	Comisaría de Seguridad Ciudadana.	Recibe informe y a su vez envía a Subinspectores de Seguridad Pública y Tránsito la disponibilidad y tipos de armas y municiones.
4	Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Instruye al armero que tipo de arma y cantidad de cartuchos que deberá de asignar al personal operativo, y en su caso da autorización. **¿Tiene arma de cargo asignada?** **No:** Entonces el elemento deberá presentarse en armería. **Si:** Entonces envía información de matricula

No.	Unidad Administrativa	Actividad
5	Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Autoriza al personal operativo que avance a la armería.
6	Elemento de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Se presenta a la armería
7	Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Se presenta a la armería
8	Armero de la Comisaría de Seguridad Ciudadana.	Solicita identificación original y copia al resguardante.
9	Elemento de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Presenta y entrega la documentación solicitada al armero.
10	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Recibe documentación y hace el llenado del resguardo.
11	Elemento de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Verifica la información personal, número de cartuchos útiles a recibir y matricula del arma. La dotación de cartuchos será de la siguiente manera, salvo casos en los que por el tipo de servicio a prestar por el elemento variará. Revolver .38 especial recibe 6 cartuchos útiles; Pistola .9mm recibe 15 cartuchos útiles; fusil .223 recibe 30 cartuchos útiles; escopeta .12mm recibe 5 cartuchos útiles y firma el resguardo
12	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Recibe el resguardo firmado, rubrica y envía.
13	Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Revisa copia de resguardo, firma y archivo.
14	Subdirecciones de Prevención del Delito y de Tránsito Municipal.	Envía información para seguimiento.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
15	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Integra en su bitácora al nuevo elemento, anexa la copia al resguardo, pone el original de su identificación oficial en el lugar del arma asignada.
16	Elemento de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Revisa y firma la bitácora con su nombre y su matrícula de arma y recibe el arma de cargo y dotación de cartuchos útiles
17	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Turna el resguardo con firma del elemento al encargado de almacén
18	Encargado del Almacén de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, firma el resguardo, da de alta al nuevo resguardante en el control interno, turna el resguardo al armero
19	Armero de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Recibe y archiva el resguardo
		FIN

Pasa a la siguiente página.

Q00-32 Reuniones vecinales de proximidad.

1. Objetivo.

Brindar reunión vecinal con ciudadanos, escuelas y/o empresas con el fin de construir la seguridad de manera colectiva, adoptando una filosofía centrada en la ciudadanía y su percepción de la institución, buscando interacciones positivas con los ciudadanos y así crear una relación de confianza, lo cual es esencial para la obtención de resultados y la prevención de delitos.

2. Alcance.

Aplica al personal operativo del Departamento de Policía de Proximidad, La Subdirección de Prevención del Delito, LA Subdirección de Tránsito Municipal y la Policía de Genero del Municipio Cuautitlán Izcalli

3. Referencias

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Titulo Quinto, Capitulo Primero, articulo 75, Fracción III; Capitulo Segundo, articulo 79, fracción II) Diario oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 3 y 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19, 20 y 22). Gaceta del Gobierno del Estado de México, 19 de octubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica Municipal del Estado De México (Titulo Segundo, Capitulo Tercero, articulo 31, fracción XII) Titulo Tercero, Capitulo Primero, artículo 48, fracción XIV; Capitulo Quinto, artículo 72), Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, (Capitulo Segundo, artículo 9, fracción I, artículo 11; fracción VII, Inciso c:) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Policía de Proximidad de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, es el área administrativa responsable del acercamiento con la ciudadanía, mejorando la percepción de la seguridad, así como aumentar la confianza en la policía que integra la Comisaría:

El solicitante, instituciones o representantes de vecinos, etc. deberán:

- Realiza su solicitud vía telefónica o entrega la solicitud en la Subdirección de Prevención del delito para agendar la reunión en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

La Subdirección de Prevención de Delito, deberá:

- Recibe la solicitud de petición de reunión vecinal y turna
- Recibe, revisa plan de trabajo y autoriza

El Departamento de Policía de Proximidad, deberá:

- Recibe y revisa la solicitud e instruye el seguimiento de esta al asistente.
- Ejecuta los programas y acciones en materia de proximidad.

El asistente del Departamento de Policía de Proximidad deberá:

- Recibe la solicitud, revisa y se pone en contacto con el solicitante para gestionar los temas que se quieren tratar en la reunión, programas y acciones en cuestión.

5. Definiciones.

Proximidad: tiene como finalidad la recuperación de espacios a través de la presencia institucional con una estrecha coordinación con autoridades municipales.

Reunión Vecinal: construye lasos de dialogo entre ciudadanía y autoridades municipales, brinda de manera gratuita una amplia gama de servicios en diversas colonias de todo el municipio

Lista de asistencia de reuniones vecinales: Documento que refleja las asistencias de las

personas que asisten a la reunión.

Trípticos: contempla la información de los diferentes servicios que integran la Comisaría General de seguridad Ciudadana.

Tarjetas: con los números telefónicos de Emergencia de la Comisaría General de seguridad Ciudadana.

6. Insumos.

- Agenda y calendario de actividades, lista de asistencia, trípticos, tarjetas y flyers

7. Resultados.

Se obtienen resultados diferentes, como son:

- El nivel de satisfacción y confianza de la ciudadanía hacia la policía, que se puede evaluar mediante encuestas, entrevistas. etc.,
- El número y la calidad de las interacciones entre la policía y la comunidad, que se registra mediante bitácoras, reportes o sistemas de información geográfica.
- El impacto de la policía de proximidad en la prevención y reducción de la incidencia delictiva, que se mide mediante estadísticas oficiales, análisis de tendencias o estudios de casos.
- El grado de cumplimiento de los protocolos y manuales de actuación policial, que se verifican mediante auditorías, supervisiones o evaluaciones de desempeño.
- El nivel de capacitación y profesionalización de los elementos de la policía de proximidad, que se puede comprobar mediante certificaciones, diplomas o pruebas de conocimiento.

8. Políticas.

Antes de la reunión:

- Establecer un objetivo claro: ¿Qué se quiere lograr con la reunión? ¿Reducir la incidencia delictiva? ¿Mejorar la comunicación entre la policía y la comunidad? ¿Resolver un problema específico?

- Seleccionar un lugar y una hora adecuados: El lugar debe ser accesible para todos los vecinos y lo suficientemente grande para acomodar a todos los asistentes, la hora debe ser conveniente para la mayoría de las personas.
- Publicitar la reunión: Avisar a los vecinos sobre la reunión con anticipación a través de folletos, carteles, redes sociales y anuncios en los medios locales.
- Preparar una agenda: La agenda debe incluir un tiempo para presentaciones, preguntas y respuestas y de lo que se va a tratar en la reunión.
- Reunir materiales: Esto puede incluir folletos sobre los servicios de la policía de proximidad, formularios para que los vecinos denuncien delitos y tarjetas de presentación de los oficiales.

Durante la reunión:

- Dar la bienvenida a los asistentes e introducirse: El oficial a cargo debe presentarse y explicar el propósito de la reunión.
- Revisar la agenda: Repase la agenda con los asistentes y asegúrese de que todos estén de acuerdo con el orden de los temas.
- Hacer una presentación: La presentación debe cubrir los temas de la agenda de una manera clara y concisa.
- Responder preguntas: Deje tiempo para que los vecinos hagan preguntas y expresen sus inquietudes.
- Fomentar la discusión: Anime a los vecinos a participar en un dialogo sobre los temas de la agenda.
- Recopilar comentarios: Pida a los vecinos que comenten sobre la reunión y ofrezcan sugerencias para futuras reuniones.
- Agradecer a los asistentes: Agradezca a los vecinos por asistir a la reunión.

Después de la reunión:

- Enviar un seguimiento: Envíe un correo electrónico o mensaje de texto vía Whatsapps para el seguimiento a los asistentes donde se simplifiquen los puntos clave de la reunión y proporcione información de contacto para los policías.
- Implementar las acciones acordadas: Tome medidas sobre las acciones que se acordaron durante la reunión.

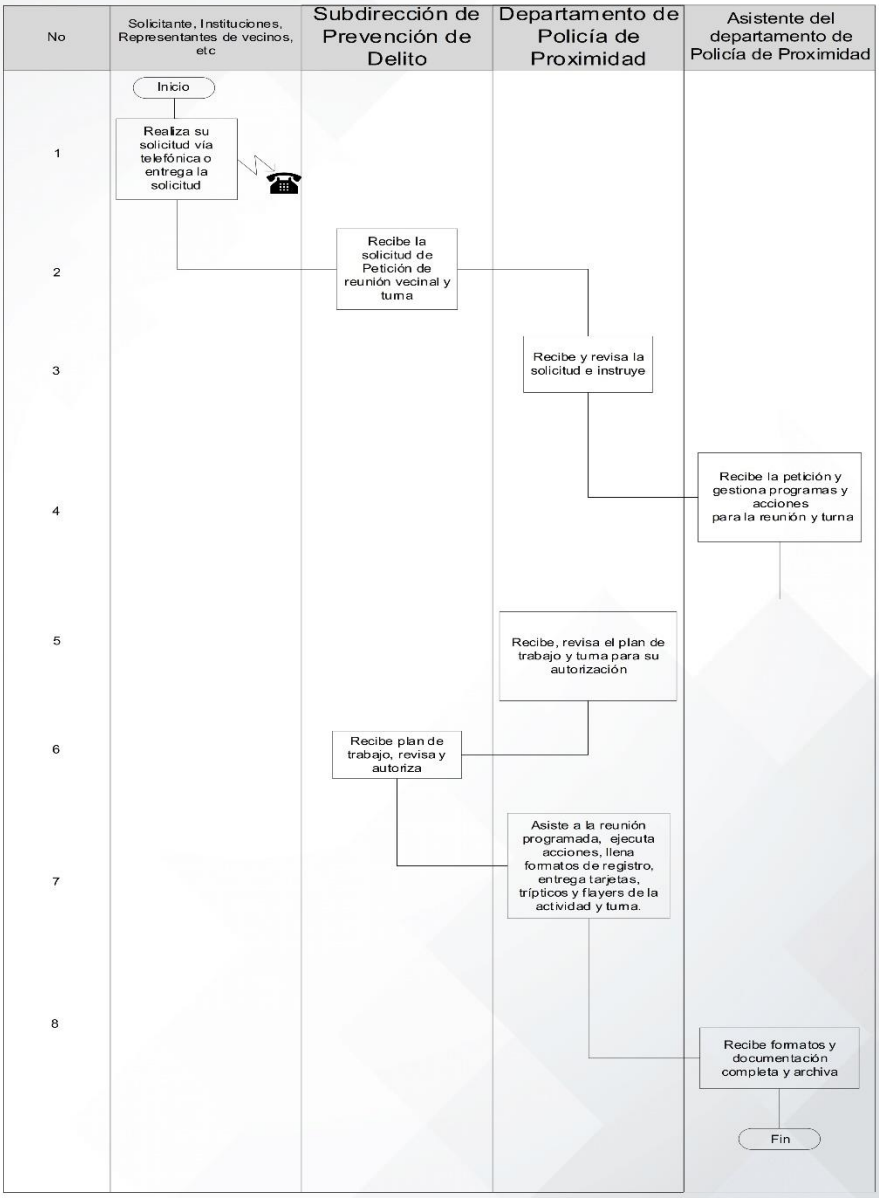
- Evaluar la reunión: Evalúe la reunión para identificar las fortalezas y debilidades y hacer mejoras para reuniones posteriores.

9. Desarrollo.

Reuniones vecinales de proximidad.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante, Instituciones, Representantes de vecinos, etc.	Realiza su solicitud vía telefónica o entrega la solicitud en la Subdirección de Prevención del delito para agendar la reunión en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
2	Subdirección de Prevención de Delito	Recibe la solicitud de Petición de reunión vecinal y turna
3	Departamento de Policía de Proximidad	Recibe y revisa la solicitud e instruye el seguimiento de la misma al asistente.
4	Asistente del departamento de Policía de Proximidad	Recibe la solicitud, revisa y se pone en contacto con el solicitante para gestionar los temas que se quieren tratar con la policía en la reunión, programas y acciones en cuestión.
5	Departamento de Policía de Proximidad	Recibe, revisa el plan de trabajo y se cerciora que cuenta con las condiciones adecuadas para llevar a cabo la reunión.
6	Subdirección de Prevención de Delito	Recibe plan de trabajo, revisa y autoriza
7	Departamento de Policía de Proximidad	Ejecuta los programas y acciones en materia de proximidad en la reunión, llena formatos de registro, entrega tarjetas, trípticos y flayers de la actividad
8	Asistente del departamento de Policía de Proximidad	Recibe formatos y documentación completa y archiva
		FIN

10. Diagrama.

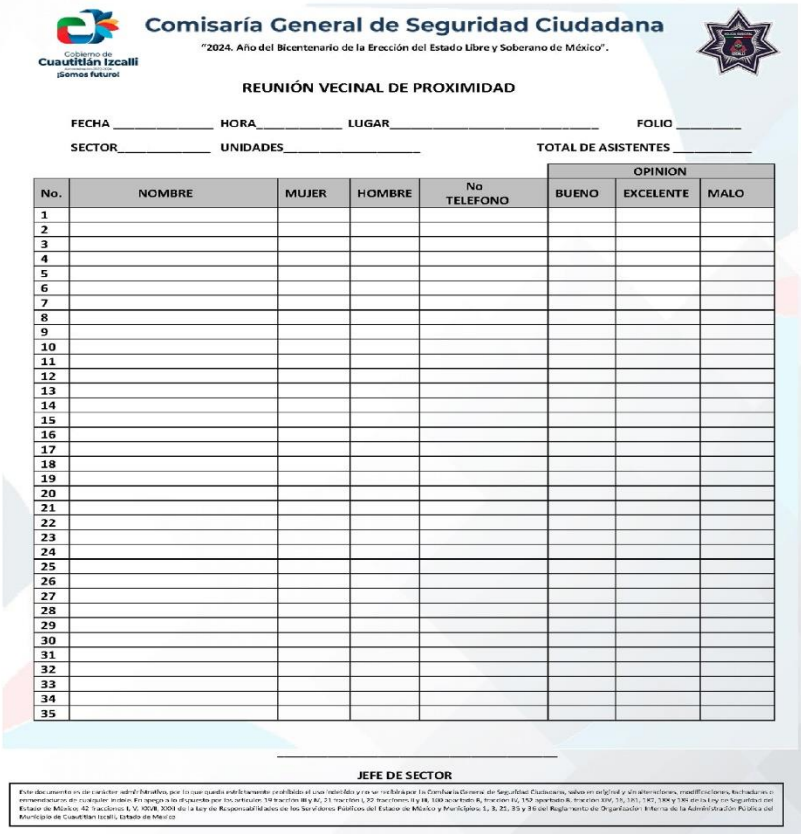

No
Solicitante, Instituciones, Representantes de vecinos, etc
Subdirección de Prevención de Delito
Departamento de Policía de Proximidad
Asistente del departamento de Policía de Proximidad
Inicio
1
Realiza su solicitud vía telefónica o entrega la solicitud
2
Recibe la solicitud de Petición de reunión vecinal y turna
3
Recibe y revisa la solicitud e instruye
4
Recibe la petición y gestiona programas y acciones para la reunión y turna
5
Recibe, revisa el plan de trabajo y turna para su autorización
6
Recibe plan de trabajo, revisa y autoriza
7
Asiste a la reunión programada, ejecuta acciones, llena formatos de registro, entrega tarjetas, trípticos y flayers de la actividad y turna.
8
Recibe formatos y documentación completa y archiva
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de solicitudes de reuniones ingresadas}}{\text{Número total de solicitudes de reuniones realizadas}} \times 100 = \text{Porcentaje total de reuniones realizadas}$$

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Formato de Reunión Vecinal de Proximidad.



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

REUNIÓN VECINAL DE PROXIMIDAD

FECHA _____ HORA_____ LUGAR_____ FOLIO _____

SECTOR_____ UNIDADES_____ TOTAL DE ASISTENTES _____

No.	NOMBRE	MUJER	HOMBRE	No TELEFONO	OPINION		
					BUENO	EXCELENTE	MALO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							

JEFE DE SECTOR

Este documento es de carácter administrativo, por lo que queda estrictamente prohibido el uso indebido y no se recibirá por la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, salvo en original y sin alteraciones, modificaciones, fechaduras o enmendaduras, de cualquier índole. Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 19 fracción III y IV, 21 fracción I, 22 fracciones II y III, 100 apartado B, fracción IV, 152 apartado B, fracción XIV, 15, 191, 192, 194 y 196 de la Ley de Seguridad del Estado de México; 42 fracciones I, V, XXVII, XXVI de la ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios; 1, 3, 21, 35 y 36 del Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México

Q00-33 Análisis y elaboración de estudios tácticos y operativos.

1. Objetivo.

Aplicar el análisis profesional para la ejecución de tareas de seguridad a través de la elaboración de informes criminales, relojes criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Investigación, Analisis e Inteligencia, el Departamento de Investigación y a la titularidad de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 104) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Titulo Quinto, capítulo I, artículos 75 y 76 en su segundo párrafo), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adicionales.
- Código Nacional de Procedimientos Penales (Titulo Quinto, capitulo IV, articulo 132), Diario Oficial de la Federación, 05 de marzo de 2014, sus reformas y adicionales
- Ley de Seguridad del Estado de México, (Capítulo VI, Atribuciones de los Cuerpos de Seguridad Pública Estatal y Municipal, artículo 24, párrafo II) Gaceta del Gobierno, 09 de marzo de 1999, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Décimo, Capítulo I, artículo 28) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril del 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Investigación y Análisis e Inteligencia es la responsable para la realización y la valoración de la información con la finalidad de prevenir, así como estrategias para los operativos que se realicen dentro del territorio Municipal.

El Departamento de Análisis e Inteligencia, deberá:

- Solicitar en un periodo semanal la información a la Subdirección de Prevención del delito, el Área de Control, Comando, Comunicación y Computo, ambos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, así como a las fiscalías para la elaboración de bases de datos.

Los analistas del Departamento de Análisis e Inteligencia, deberán:

- Concentrar la información para el estudio del índice delictivo, así mismo generar estrategias para las unidades encargadas de generar inteligencia e investigación, diseñando métodos para prevenir y combatir la delincuencia del Municipio.

El Jefe de Departamento de Análisis e Inteligencia:

- Entregar de resultados al Departamento de Investigación para el trabajo de campo.

El Jefe de Departamento de Investigación:

- Realizar acciones con los resultados del área de análisis para desarrollar, generar resultados en el área de investigación.

5. Definiciones.

Inteligencia: producto que resulta de la evaluación, la integración, el análisis y la interpretación de la información.

6. Insumos.

- Datos, informes estadísticos sobre el índice delictivo en el Municipio.

7. Resultados.

Generar relojes criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Siempre se analizará la información correctamente para generar resultados.
- Para todo análisis y recolección se necesita información de diferentes áreas dando como resultados los productos de inteligencia.
- Para análisis de la información se requiere triangular información con deferentes Dependencias de gobierno locales.

9. Desarrollo.

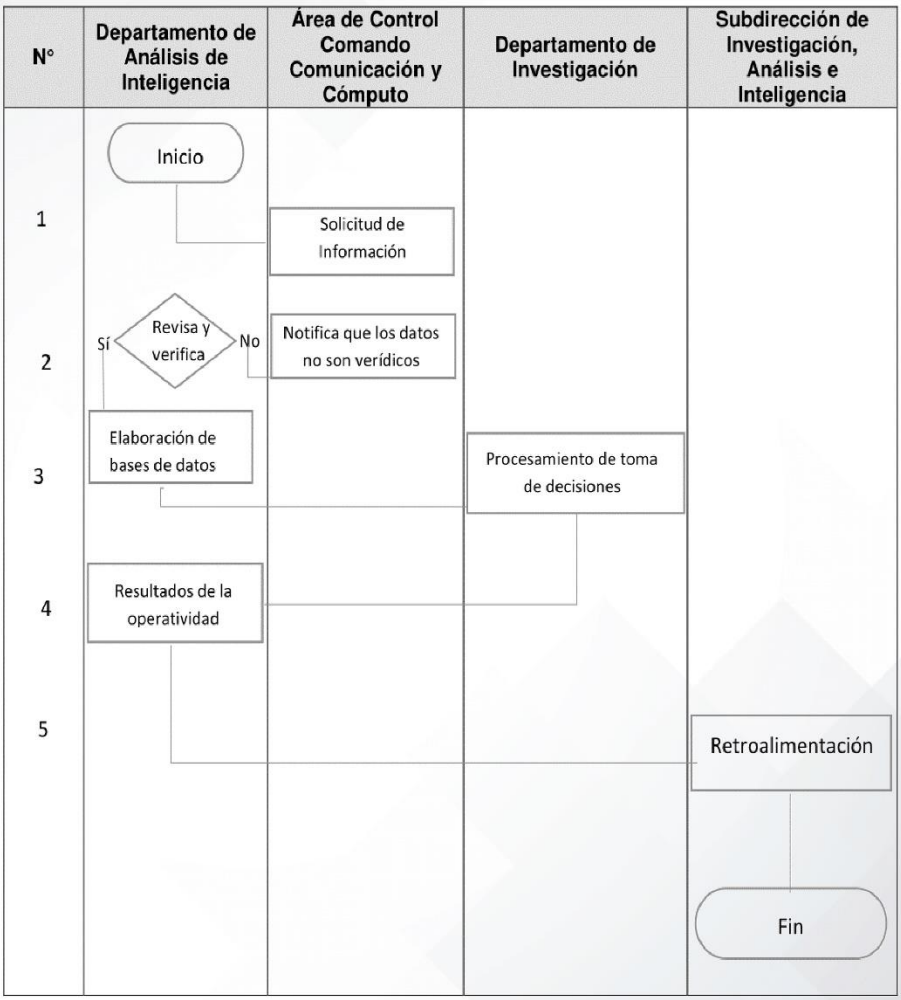
Análisis y elaboración de estudios tácticos y operativos.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Departamento de Análisis e Inteligencia	Solicita información a los Departamentos de Prevención del Delito y el Área de Control Comando, Computación y Comunicación; así como a las fiscalías, mismo que remite a los analista del Departamento para su atención

No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Analista	Recibe la información. Realiza análisis utilizando la información que el Área de Control y Comando emitió y se envía al Departamento de Investigación el análisis realizado.
3	Departamento de Investigación	Se recibe el análisis, haciendo la verificación con los datos de manera física con los datos proporcionados. **¿Son correctos los datos de la información?** **Sí**: Entonces se realiza el estudio de investigación **No**: Entonces se notifica que los datos no son verídicos.
4	Análisis	Se recibe la investigación realizada en campo, se realiza el informe, para conocimiento de la Subdirección de Investigación y Análisis e Inteligencia
5	Subdirector de Investigación y Análisis e Inteligencia	Recibe informe, revisa, verifica, autorizar e informa a las áreas operativas.
6	Áreas administrativas u operativas de la Comisaria	Recibe información para organizar y coordinar la operatividad.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


N°
Departamento de Análisis de Inteligencia
Área de Control Comando Comunicación y Cómputo
Departamento de Investigación
Subdirección de Investigación, Análisis e Inteligencia
1
2
3
4
5
Inicio
Solicitud de Información
Revisa y verifica
Sí
No
Notifica que los datos no son verídicos
Elaboración de bases de datos
Procesamiento de toma de decisiones
Resultados de la operatividad
Retroalimentación
Fin

11. Medición.

Número total de estudios criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor por atender / Número total de estudios criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor realizados	X 100 =	Porcentaje total de estudios criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor realizados

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-34 Elaboración de informes criminales.

1. Objetivo.

Elaboración de informes criminales semanales, mensuales y anuales para que contribuyan con la toma de decisiones para la prevención del delito en el municipio de Cuautitlán Izcalli.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Investigación, Analisis e Inteligencia, el Departamento de Investigación y a la titularidad de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 104) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Titulo Quinto, capítulo I, artículos 75 y 76 en su segundo párrafo), Diario Oficial de la Federación, 02 de enero de 2009, sus reformas y adicionales.
- Código Nacional de Procedimientos Penales (Titulo Quinto, capitulo IV, articulo 132), Diario Oficial de la Federación, 05 de marzo de 2014, sus reformas y adicionales
- Ley de Seguridad del Estado de México, (Capítulo VI, Atribuciones de los Cuerpos de Seguridad Pública Estatal y Municipal, artículo 24, párrafo II) Gaceta del Gobierno, 09 de marzo de 1999, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024 (Título Décimo, Capítulo I, artículo 28) Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril del 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Investigación es el área encargada de cumplir con la organización del personal bien capacitado, infraestructura y equipamiento cuyo propósito es asegurar la

coordinación efectiva entre unidades de investigación y las fiscalías.

Contar con las capacitaciones para el uso y manejo de la infraestructura tecnológica que se maneja en el Municipio.

El Departamento de Investigación, deberá:

- Recibir la información analizada, relojes criminológicos, calendarios criminológicos y mapas de calor para realizar el trabajo en campo.

El personal operativo del Departamento de Investigación, deberá:

- Inspeccionar de manera ocular el lugar de los hechos, realizar la inspección de personas, entrevistas a testigos o victimas que se encuentren en el lugar de investigación, inspección de videos.
- Realizar actos de investigación de hechos posiblemente constitutivos de delito de acuerdo a las leyes y protocolos correspondientes.

El personal del Departamento de Análisis e Inteligencia, deberá:

- Realizar tarjetas informativas sobre los casos investigados.
- Realizar cruces y redes de vínculos de las personas y/o propiedades involucradas a un hecho delictivo.
- Entregar propuestas de operatividad para la disminución de la incidencia delictiva que se genera en el Municipio.

El Jefe de Departamento de Investigación, deberá:

- Buscar estrategias operativas en coordinación con la Subdirección de Prevención del Delito y la Fiscalía General de Justicia para la ejecución de operativos.

5. Definiciones.

Investigación: Es un proceso mediante el cual la policía trabaja para reunir pruebas e información para resolver delitos o demostrar que se ha producido un delito, así como

verificar al posible responsable.

6. Insumos.

- Datos, informes estadísticos sobre el índice delictivo en el Municipio.

7. Resultados.

Informes criminales semanales, mensuales y anuales.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Siempre se analizará la información correctamente para generar resultados.
- Para todo análisis y recolección se necesita información de diferentes áreas dando como resultados los productos de inteligencia.
- Para análisis de la información se requiere triangular información con deferentes Dependencias de gobierno locales.

9. Desarrollo.

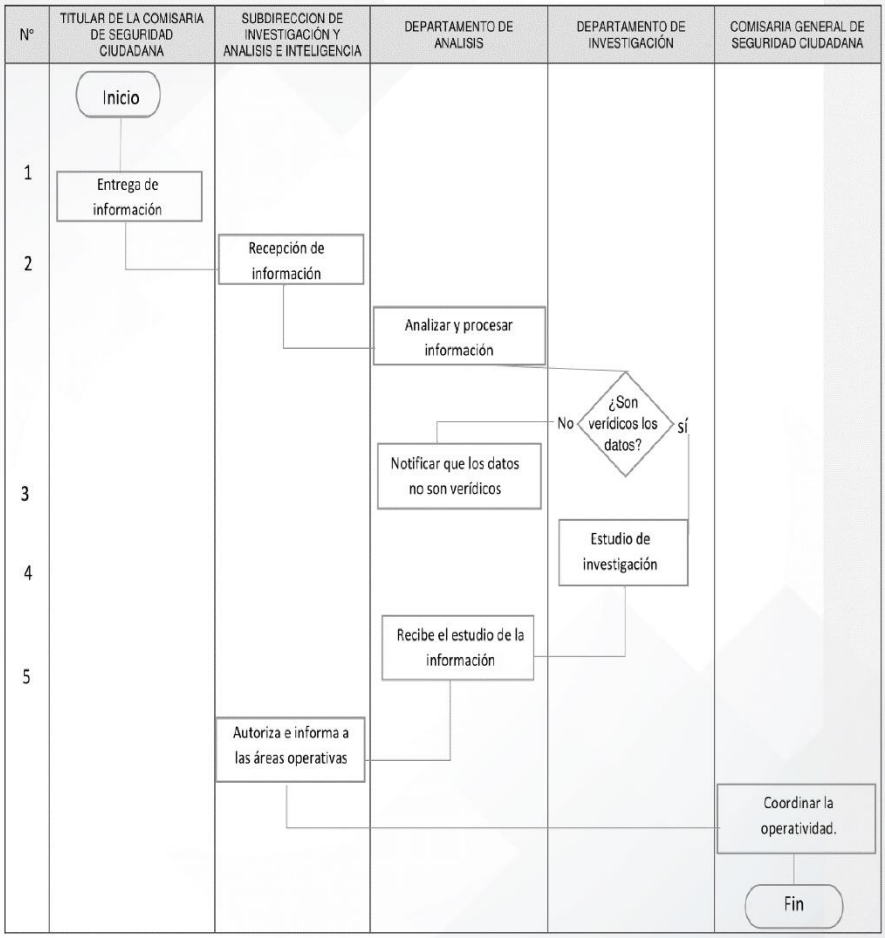
Elaboración de informes criminales

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Titular de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe información de la denuncia por medio de las denuncias.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Subdirección de Investigación y Análisis e Inteligencia	Recibe la información se analiza y procesa para ser enviada al departamento de Investigación.
3	Departamento de investigación	Se recibe el análisis, haciendo la verificación con los datos de manera física con los datos proporcionados. ¿Son correctos los datos de la información? Sí, se realiza el estudio de investigación No, se notifica que los datos no son verídicos
4	Subdirector de Investigación y Análisis e Inteligencia	Recibe informe, revisa, verifica, autoriza e informa a las áreas operativas.
5	Áreas administrativas u operativas de la Comisaria	Recibe información para organizar y coordinar la operatividad.
		FIN

Pasa a al siguiente página.

10. Diagrama.


N°
TITULAR DE LA COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIÓN Y ANALISIS E INTELIGENCIA
DEPARTAMENTO DE ANALISIS
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN
COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Inicio
1
Entrega de información
2
Recepción de información
Analizar y procesar información
¿Son verídicos los datos?
No
Sí
Notificar que los datos no son verídicos
3
Estudio de investigación
4
Recibe el estudio de la información
5
Autoriza e informa a las áreas operativas
Coordinar la operatividad.
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de informes criminales programados}}{\text{Número total de informes criminales elaborados}} \times 100 = \text{Porcentaje total de Número total de informes criminales elaborados}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-35 Atención de Quejas y Denuncias, por Incumplimiento a los Requisitos de Permanencia y Disciplinarios.

1. Objetivo.

Procurar que las personas integrantes de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, cumplan con sus deberes y obligaciones establecidos en los ordenamientos jurídicos aplicables, a fin de prevenir e inhibir posibles actos de corrupción o faltas administrativas; y, de proceder, solicitar a la Comisión de Honor y Justicia se les inicie el Procedimiento Administrativo correspondiente, contribuyendo con esto, a transformar a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana en una Institución más confiable y eficiente.

2. Alcance.

Aplica a la Unidad de Asuntos Internos de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Titulo Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Titulo Quinto, artículo 115 fracción III inciso h), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Quinto, Capítulo Séptimo, artículo 163; Título Noveno, Capítulo Primero, artículos 204 y 221). Gaceta del Gobierno, 19 de octubre del 2011, sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México (Título Segundo, Capítulo Segundo, Sección Segunda, artículo 123). Gaceta del Gobierno, 07 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli Estado de México 2024 (Titulo Vigésimo Primero, Capítulo Único, artículo 121). 05 de febrero del 2023, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de Cuautitlán Izcalli Estado de México (Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 35, fracción IV y 36 fracción XIII), 16 de agosto del

2022, sus reformas y adiciones.

- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana (Título Primero, Capítulo Segundo, artículo 9, Facción XII; Capítulo Cuarto, artículo 15, Fracción XI; Capítulo Quinto, Artículo 16). 20 de abril del 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Unidad de Asuntos Internos es el área responsable de recibir, atender, y tramitar las quejas y denuncias por parte de ciudadanos, superior jerárquico o de Unidades Administrativas, relacionadas con las obligaciones, actuaciones y mal desempeño de sus funciones del personal adscrito a la General de Seguridad Ciudadana y Tránsito Municipal, así como el incumplimiento de los requisitos de permanencia.

El Quejoso y/o denunciante, deberá:

- Elaborar queja o denuncia escrita.
- Presentar dicha queja en la oficialía de partes de la Unidad de Asuntos Internos.

La Unidad de Asuntos Internos, deberá:

- Recibir, toda queja o denuncia relacionadas con la omisión o acción fuera de los protocolos de la "actuación policial".
- Investigar indagatorias necesarias.
- Remitir el expediente a la Comisión de Honor y Justicia.

Las autoridades administrativas, deberán:

- Recibir y dar contestación a los requerimientos y documentación para aportar pruebas y desahogar o deslindar responsabilidades.

Los Integrantes de la Comisión de Honor y Justicia, deberán:

- Recibe expediente.

- Determina el inicio de procedimiento administrativo correspondiente (por incumplimiento de requisitos de permanencia y/o obligaciones, disciplinario).
- Cita a los elementos involucrados para su Garantía de Audiencia.
- Resuelve el expediente.
- Informar a la Unidad de Asuntos Internos el sentido de la Resolución, mediante oficio.

El personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir y atender las recomendaciones por parte de las autoridades correspondientes

5. Definiciones.

Queja: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

Denuncia: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

6. Insumos.

- Oficio y/o escrito donde se relaten los hechos a investigar, signado por los ciudadanos, superior jerárquico o bien titulares de las unidades administrativas.

7. Resultados.

Integración adecuada de los expedientes, encontrándose elementos para hacer el señalamiento de una actuación irregular de los elementos adscritos a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y Tránsito Municipal.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las quejas y denuncias presentadas ante la Unidad de Asuntos Internos.

- Las denuncias y quejas serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad, únicamente en días hábiles en un horario de 09:00 a 18:00 horas.
- Toda denuncia y queja será investigada conforme a los tiempos procesales señalados en la Ley de Seguridad del Estado de México y se abrirá la Etapa de Investigación a fin de conocer las circunstancias del caso concreto.
- Siempre se explicará al denunciante o quejoso el trámite correspondiente que se le dará a su queja y/o denuncia.

9. Desarrollo.

Atención de Quejas y Denuncias, por Incumplimiento de las Obligaciones y Requisitos de Permanencia.

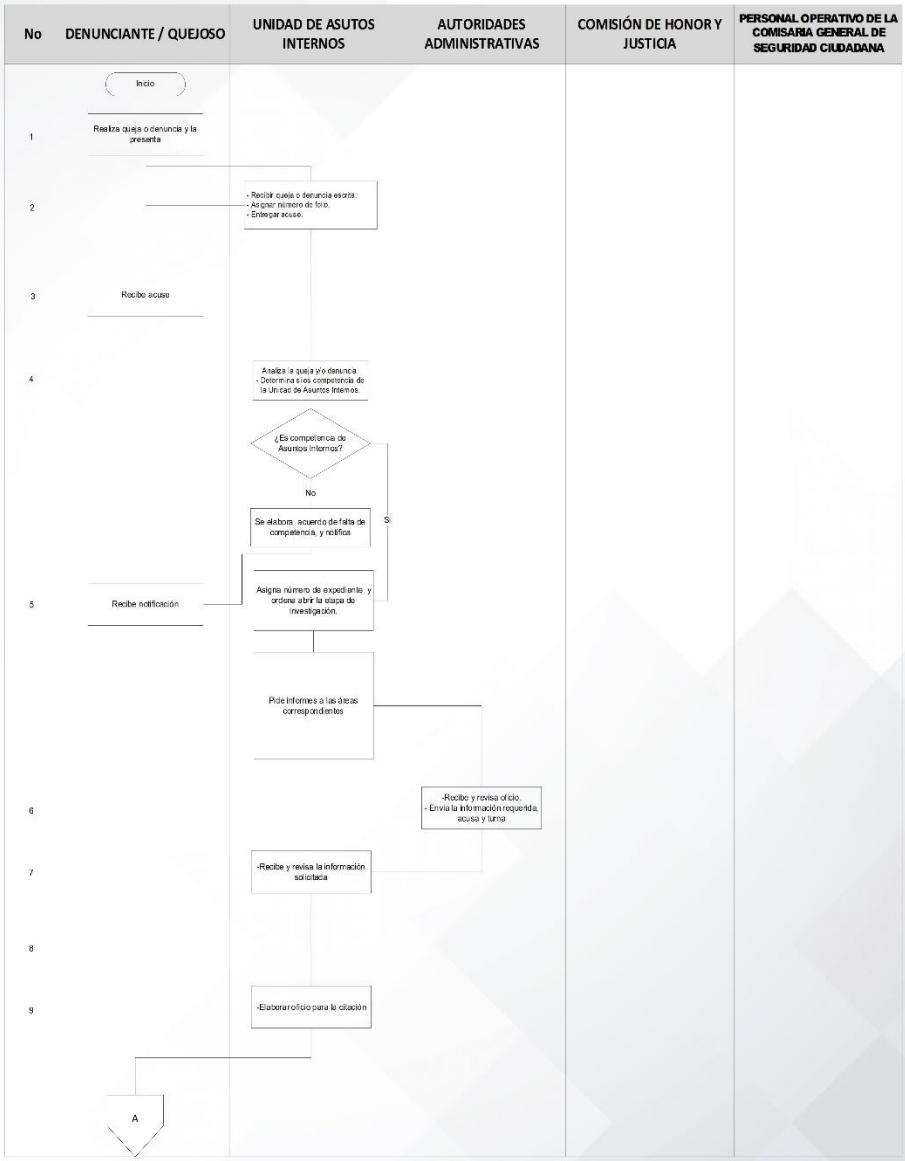
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Quejoso y/o denunciante.	Elabora queja o denuncia escrita. Presenta escrito en la oficialía de partes de la Unidad de Asuntos Internos.
2	Unidad de Asuntos Internos.	Recibe queja o denuncia escrita. Asigna número de folio. Entrega acuse de recibo al quejoso y/o denunciante.
3	Quejoso y/o denunciante.	Recibe acuse.
4	Unidad de Asuntos Internos.	Analiza la queja y/o denuncia. Determina si es competencia de la Unidad de Asuntos Internos. **¿Es competencia de la Unidad de Asuntos Internos?** **No:** Entonces se elabora un acuerdo de falta de competencia, asignándole número de expediente en el libro de gobierno y se notifica al denunciante y/o quejoso el acuerdo recaído. **Si:** Entonces se le otorga el número de expediente consecutivo del registro en el libro de gobierno y se ordena abrir la etapa de investigación.

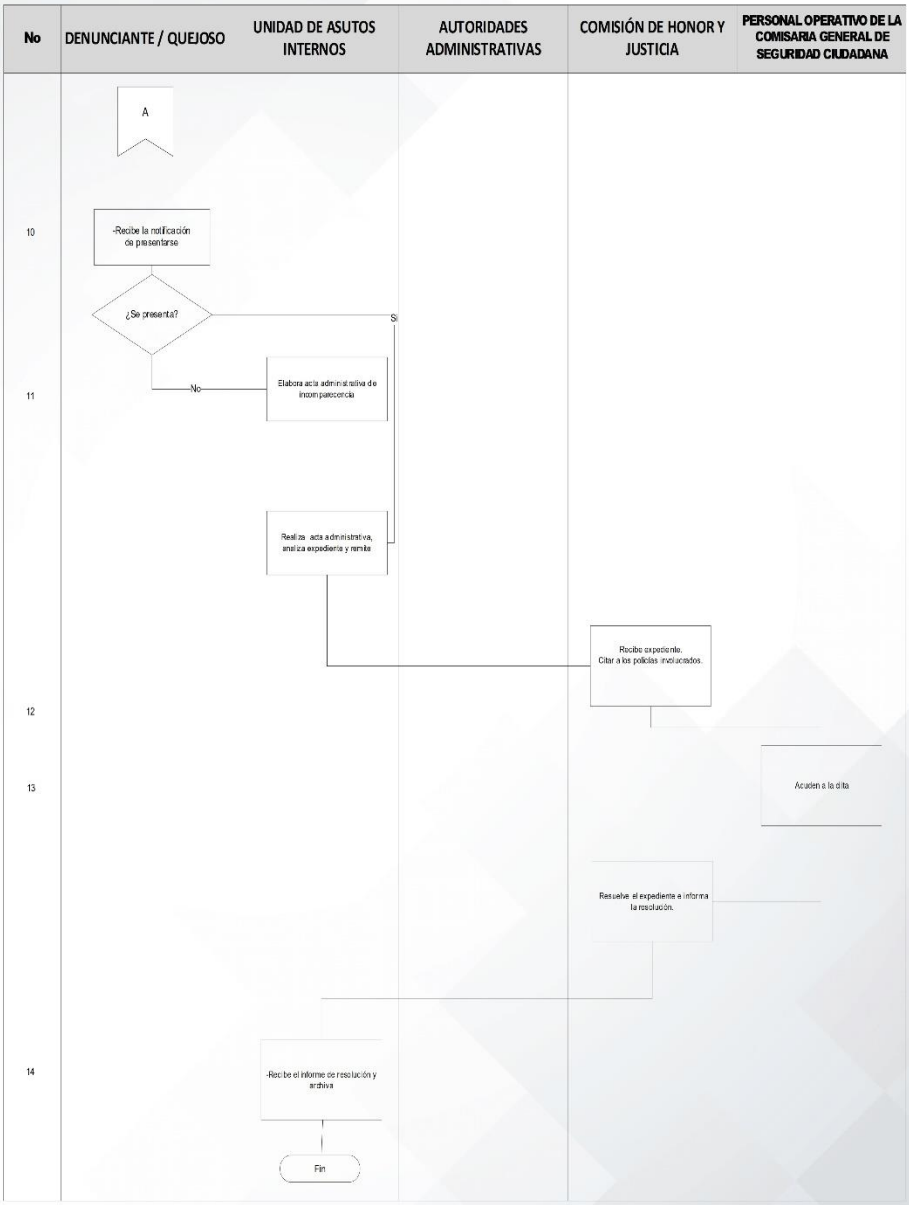
No.	Unidad Administrativa	Actividad
		Solicita información a las diversas áreas correspondientes, con la finalidad de conocer las circunstancias del caso concreto y llegar al esclarecimiento de los hechos, motivo de la queja y/o denuncia.
5	Quejoso y/o denunciante.	Recibe oficio.
6	Autoridades administrativas.	Recibe oficio y envía la información requerida.
7	Unidad de Asuntos Internos.	Recibe la información requerida y entrega acuse de recibo al área administrativa.
8	Autoridades Administrativas.	Recibe acuse de recibo.
9	Unidad de Asuntos Internos.	Elabora oficio para la citación del quejoso y/o denunciante.
10	Quejoso y/o denunciante.	Recibe la notificación. Deberá presentarse el día y hora señalada para su comparecencia.
11	Unidad de Asuntos Internos.	Elabora acta administrativa. **¿Se presentó el quejoso y/o denunciante?** **No**, entonces se elabora Acta Administrativa donde se hace constar su incomparecencia y se remite el expediente a la Comisión de Honor y Justicia. **Si**, entonces se realiza un acta administrativa donde ratifica, rectifica, modifica o amplía su queja o denuncia; así como, presenta los medios de prueba que acreditan su dicho. Deberá analizar las constancias que integran el expediente y remitir el mismo a la Comisión de Honor y Justicia para la continuación del

No.	Unidad Administrativa	Actividad
		Procedimiento correspondiente o en su caso el término de dicho expediente.
12	Integrantes de la Comisión de Honor y Justicia.	Recibe expediente. Determina el inicio de procedimiento administrativo correspondiente (por incumplimiento de requisitos de permanencia y/o obligaciones, disciplinario). Cita a los elementos involucrados para su Garantía de Audiencia. Resuelve el expediente. Informar a la Unidad de Asuntos Internos el sentido de la Resolución, mediante oficio.
13	Personal operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Acuden a la cita
14	Unidad de Asuntos Internos.	Recibe el oficio donde se informe la Resolución del expediente y archiva.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No
DENUNCIANTE / QUEJOSO
UNIDAD DE ASUTOS INTERNOS
AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS
COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA
PERSONAL OPERATIVO DE LA COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
Inicio
1
Realiza queja o denuncia y la presenta
2
- Recibir queja o denuncia escrita.
- Asignar número de folio.
- Entregar acuse.
3
Recibe acuse
4
Analiza la queja y/o denuncia
- Determina si es competencia de la Unidad de Asuntos Internos.
¿Es competencia de Asuntos Internos?
No
Si
Se elabora acuerdo de falta de competencia, y notifica
5
Recibe notificación
Asigna número de expediente y ordena abrir la etapa de investigación.
Pide informes a las áreas correspondientes
6
-Recibe y revisa oficio.
- Envía la información requerida, acusa y turna
7
-Recibe y revisa la información solicitada
8
9
-Elaborar oficio para la citación
A


No
DENUNCIANTE / QUEJOSO
UNIDAD DE ASUTOS INTERNOS
AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS
COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA
PERSONAL OPERATIVO DE LA COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
A
10
-Recibe la notificación de presentarse
¿Se presenta?
Si
No
11
Elabora acta administrativa de inconparecencia
Realiza acta administrativa, analiza expediente y remite
Recibe expediente. Citar a los policías involucrados.
12
13
Acuden a la cita
Resuelve el expediente e informa la resolución.
14
-Recibe el informe de resolución y archiva
Fin

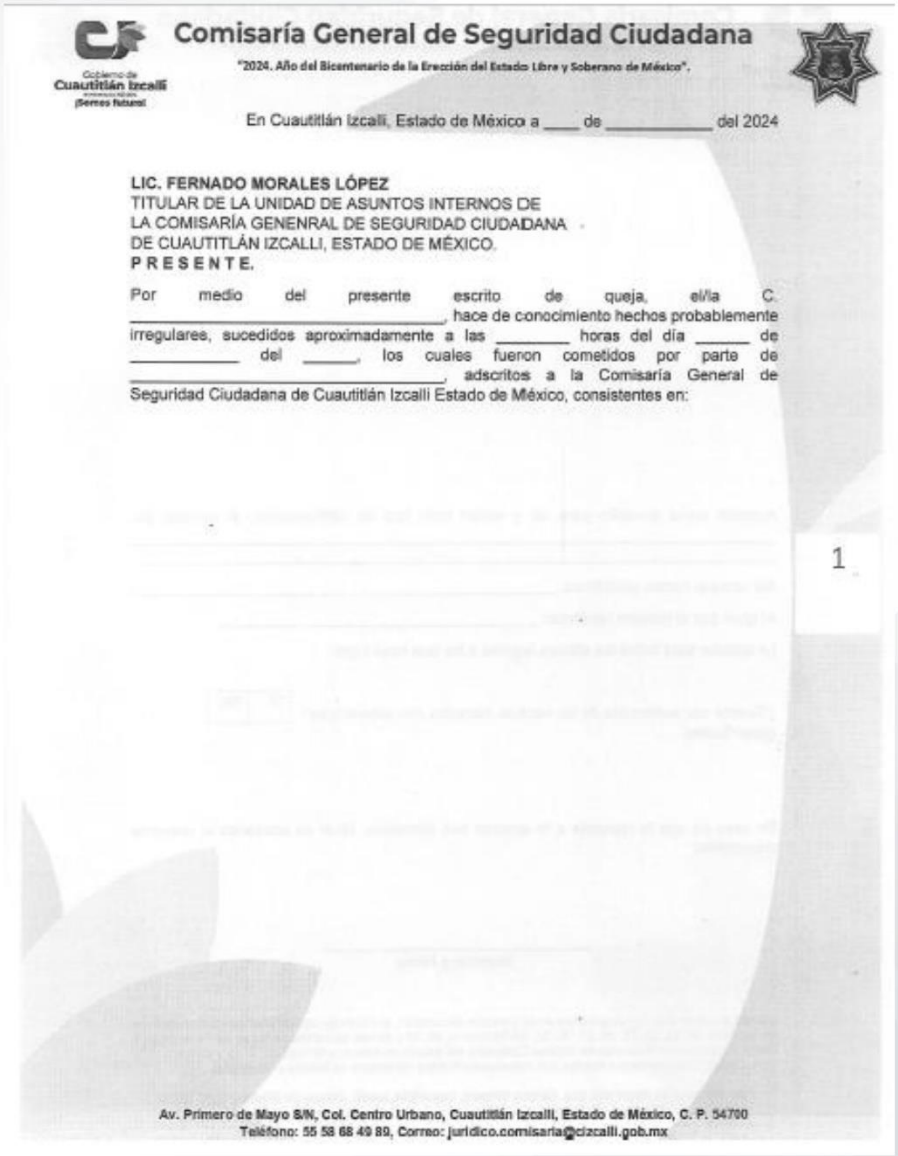
11. Medición.

Número total de quejas y denuncias por incumplimiento a las obligaciones o a los requisitos de permanencia recibidas en la Unidad de Asuntos Internos / Número total de quejas y denuncias por incumplimiento a las obligaciones o a los requisitos de permanencia atendidas en la Unidad de Asuntos Internos	X 100 =	Porcentaje total de quejas y denuncias por incumplimiento a las obligaciones o a los requisitos de permanencia atendidas en la Unidad de Asuntos Internos

Pasa a la siguiente página.

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1 Formato de presentación de queja o denuncia. (anverso)



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

En Cuautitlán Izcalli, Estado de México a ____ de _____ del 2024

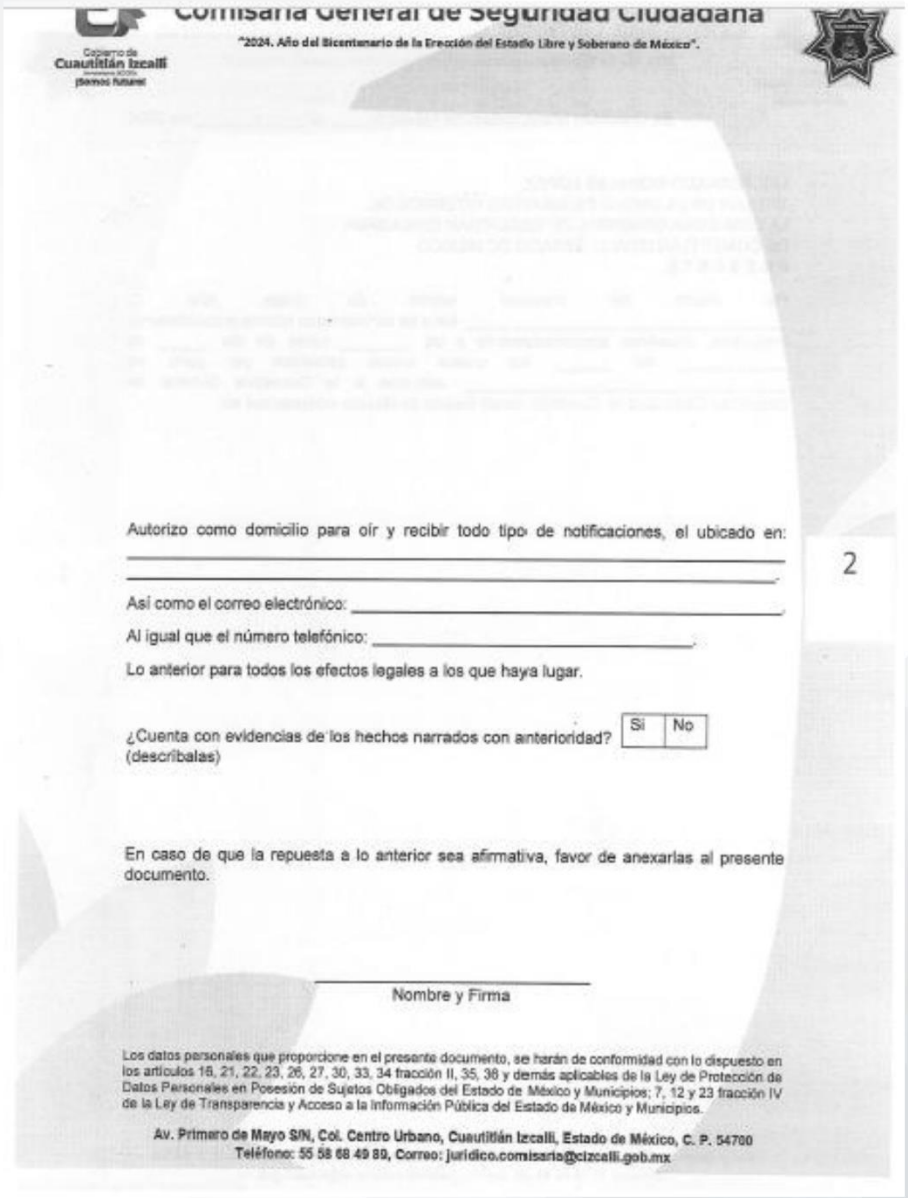
LIC. FERNADO MORALES LÓPEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE
LA COMISARÍA GENENRAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO.
P R E S E N T E.

Por medio del presente escrito de queja, el/la C. _____, hace de conocimiento hechos probablemente irregulares, sucedidos aproximadamente a las _____ horas del día _____ de _____ del _____, los cuales fueron cometidos por parte de _____, adscritos a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli Estado de México, consistentes en:

1

Av. Primero de Mayo S/N, Col. Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C. P. 54700
Teléfono: 55 58 68 49 89, Correo: juridico.comisaria@cizcalli.gob.mx

Anexo 1 Formato de presentación de queja o denuncia. (reverso)



Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

Autorizo como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, el ubicado en: _____

_____.

2

Así como el correo electrónico: _____.

Al igual que el número telefónico: _____.

Lo anterior para todos los efectos legales a los que haya lugar.

¿Cuenta con evidencias de los hechos narrados con anterioridad? | Si | No |
(describalas)

En caso de que la repuesta a lo anterior sea afirmativa, favor de anexarlas al presente documento.

_____
Nombre y Firma

Los datos personales que proporcione en el presente documento, se harán de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18, 21, 22, 23, 26, 27, 30, 33, 34 fracción II, 35, 36 y demás aplicables de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 7, 12 y 23 fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Av. Primero de Mayo S/N, Col. Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C. P. 54700
Teléfono: 55 58 68 49 89, Correo: juridico.comisaria@cizcalli.gob.mx

Q00-36 Servicio de abanderamiento.

1. Objetivo.

Proteger la integridad física de o las personas y sus bienes en caso de existir, que por algún motivo se encuentran sobre la vía pública realizando alguna actividad o de la misma forma por alguna contingencia.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a la Coordinación Técnico-Operativa, Agrupamiento de Tránsito y a población del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 8) Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII; Capítulo Octavo, artículo 142). Gaceta del Gobierno del Estado, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118. Gaceta Municipal, No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), (Título Segundo, Capitulo Sexto, artículos 35 fracción X.), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. (Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Décimo Primero, artículo 31, Sección Primera, artículo 32, Sección Segunda, artículo 33, Sección Cuarta, artículo 35), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Tránsito Municipal es el área responsable de atender los servicios de abanderamientos dentro del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

El solicitante, deberá:

- Elaborar Oficio y/o petición para el servicio de apoyo vial y entregar.

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Asignar un número de folio al oficio y/o petición recibir y registrar en bitácora.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir documentación, registrar en bitácora, dar seguimiento y contestación.

La Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, transmitir las instrucciones correspondientes a efecto que se realicen las acciones necesarias y oportunas de acuerdo a sus funciones.

El Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal, deberá:

- Organizar y supervisar que se cumplan los planes, programas, políticas de trabajo establecidos en los diferentes agrupamientos de Tránsito.

Los jefes de Turno de Agrupamientos de Tránsito Municipal, deberán:

- Poner en marcha los servicios de supervisión de vialidad y solicitudes de servicio con el personal y unidades asignados, vigilar la disciplina del personal bajo su mando y reportar el resultado de la operatividad.

El Elemento de Tránsito Municipal, deberá:

- Cumplir el procedimiento, participar en los operativos y dispositivos con el personal y unidades asignados y reportar el resultado de la operatividad.

5. Definiciones.

Abanderamiento: Es la forma o acción para garantizar la integridad física de las personas que por algún motivo utilizan el arroyo vehicular.

6. Insumos.

- Oficio o escrito de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana especificando nombre, teléfono y dirección del peticionario, así como la ubicación donde se prestará el servicio solicitado.
- Programación anual del Presupuesto basado en Resultados Municipal.

7. Resultados.

Oficio de Respuesta de prestación del servicio de abanderamiento.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los ciudadanos por la prestación de algún servicio.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

Servicio de abanderamiento.

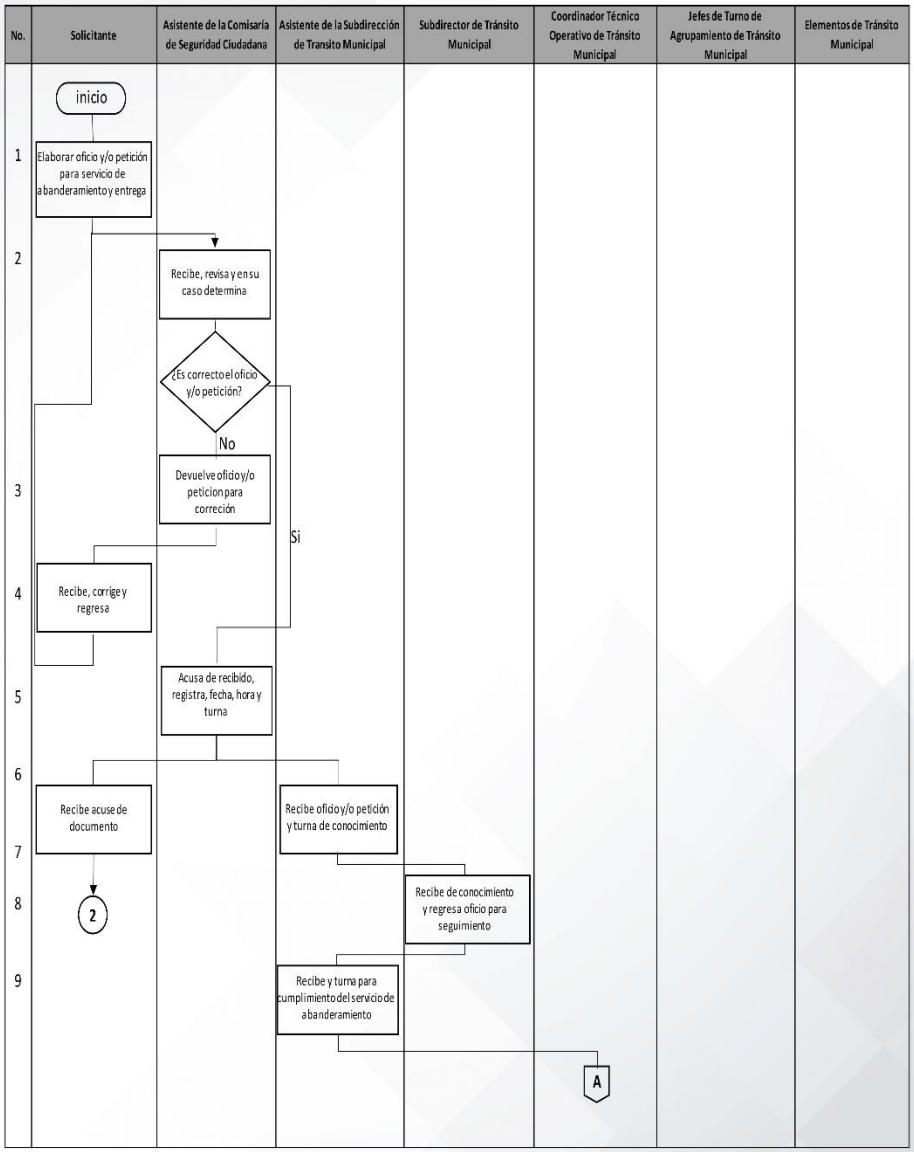
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Elaborar y entregar oficio de servicio de abanderamiento a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir, revisar, y en su caso determinar si cumple con los requisitos para su atención. **¿Requiere de atención?** **No**: Entonces regresar el oficio al peticionario para su corrección **Si**: Entonces turnar el oficio a la Subdirección de Tránsito Municipal.
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Devolver el oficio y/o petición al solicitante para su corrección.
4	Solicitante	Recibir, corregir y regresar a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
5	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Acusar de recibido, registrar fecha, hora y turna.
6	Solicitante	Recibir acuse de recibido del documento.
7	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir, registrar y turnar a Subdirector de Tránsito Municipal.
8	Subdirector de Tránsito Municipal	Recibir de conocimiento y regresar oficio para seguimiento del servicio.
9	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir y turnar al Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal para seguimiento del servicio de abanderamiento.

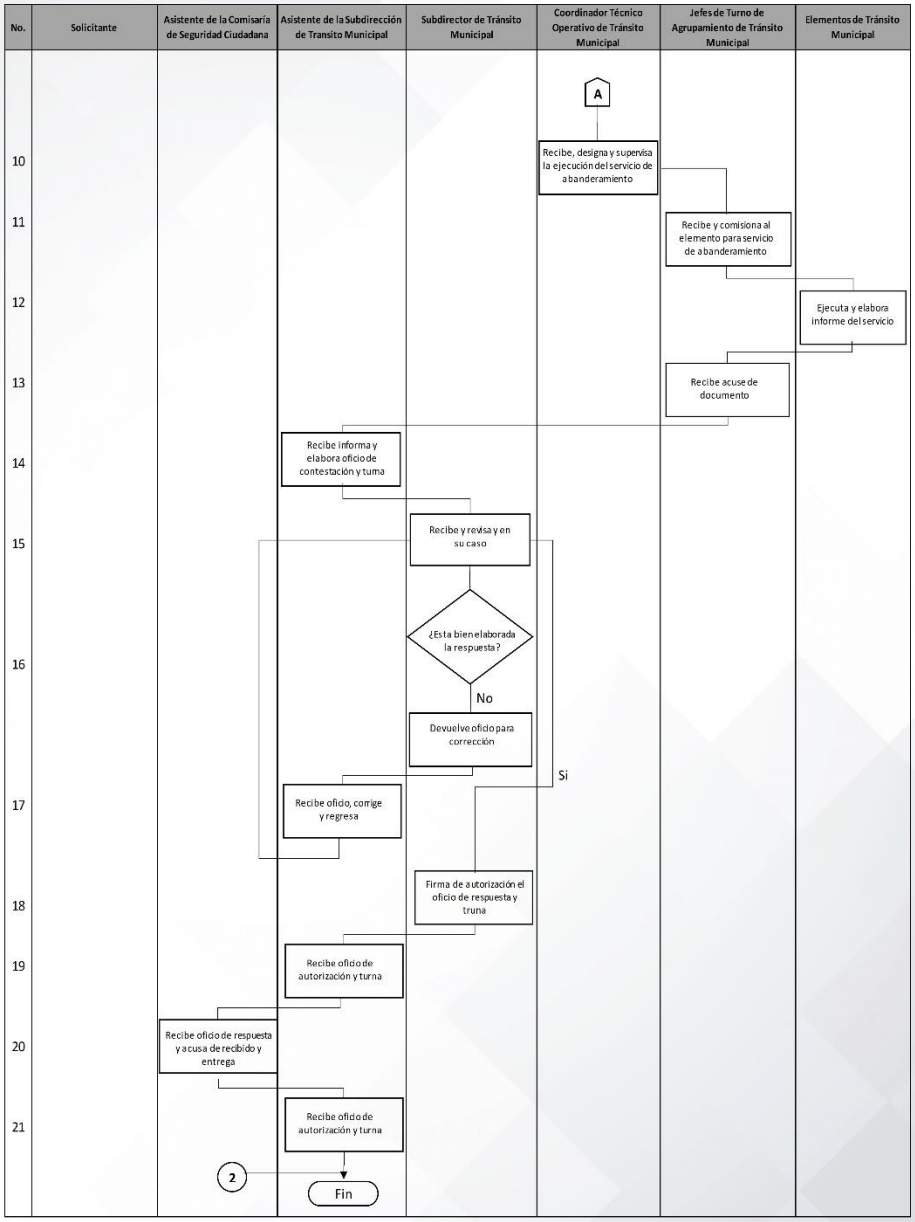
No.	Unidad Administrativa	Actividad
10	Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal	Recibir, designar y supervisar la ejecución del servicio
11	Jefe de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir y comisionar al Elemento de Tránsito Municipal el servicio de abanderamiento.
12	Elemento de Tránsito Municipal	Ejecutar el servicio de abanderamiento y elaborar informe del servicio prestado.
13	Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir informar y turnar a la asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal
14	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir, elaborar oficio de respuesta del servicio y turnar
15	Subdirector de Tránsito Municipal	Recibir, revisar y en su caso turnar el oficio. **¿Está bien elaborada la respuesta?** **No**: Entonces devolver a la asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal para corrección **Si**: Entonces firmar y autorizar, devuelve a la secretaria de la Subdirección de Tránsito Municipal
16	Subdirector de Tránsito Municipal	Devolver oficio de respuesta para su corrección
17	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir para corrección
18	Subdirector de Tránsito Municipal	Firmar de autorización el oficio de respuesta y turnar
19	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir con firma de autorización y turnar a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
20	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir oficio de respuesta y acusar de recibido y entregar
21	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir acusar de recibido y archivar
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Solicitante
Asistente de la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Subdirección de Transito Municipal
Subdirector de Tránsito Municipal
Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal
Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
inicio
1
Elaborar oficio y/o petición para servicio de abanderamiento y entrega
2
Recibe, revisa y en su caso determina
¿Es correcto el oficio y/o petición?
No
Si
3
Devuelve oficio y/o peticion para correción
4
Recibe, corrige y regresa
5
Acusa de recibido, registra, fecha, hora y turna
6
Recibe acuse de documento
Recibe oficio y/o petición y turna de conocimiento
7
8
2
Recibe de conocimiento y regresa oficio para seguimiento
9
Recibe y turna para cumplimiento del servicio de abanderamiento
A


No.
Solicitante
Asistente de la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Subdirección de Transito Municipal
Subdirector de Tránsito Municipal
Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal
Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
A
10
Recibe, designa y supervisa la ejecución del servicio de abanderamiento
11
Recibe y comisiona al elemento para servicio de abanderamiento
12
Ejecuta y elabora informe del servicio
13
Recibe acuse de documento
14
Recibe informa y elabora oficio de contestación y turna
15
Recibe y revisa y en su caso
16
¿Esta bien elaborada la respuesta?
No
Devuelve oficio para corrección
Si
17
Recibe oficio, corrige y regresa
18
Firma de autorización el oficio de respuesta y truna
19
Recibe oficio de autorización y turna
20
Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido y entrega
21
Recibe oficio de autorización y turna
2
Fin

11. Medición.

Número total de solicitudes de servicio de abanderamiento recibidas / Número total de solicitudes de servicio de abanderamiento atendidas	X 100 =	Porcentaje total de solicitudes de servicio de abanderamiento atendidas

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página.

Q00-37 Apoyos viales.

1. Objetivo.

Dar mayor fluidez al tránsito de vehículos, especialmente en las horas de intenso tráfico.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a la Coordinación Técnico Operativa, Agrupamiento de Tránsito y a población del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 Fracción III Inciso h) Constitución, Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII; Capítulo Octavo, artículo 142) Gaceta de Gobierno, 02 de marzo de 1993, y sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118), Gaceta Municipal de Cuautitlán Izcalli, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), Estado de México, (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Décimo Primero, artículo 31, Sección Primera, artículo 32, Sección Segunda, artículo 33, Sección Cuarta, artículo 35, Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones

4. Responsabilidades

La Subdirección de Tránsito Municipal es el área responsable de atender los apoyos viales dentro del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

El solicitante, deberá:

- Elaborar la solicitud en línea y/o entregar de manera presencial el oficio de servicio de apoyo vial.

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Asignar un número de folio al oficio y/o petición recibida y registrar en bitácora.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir documentación, registrar en bitácora, dar seguimiento y contestación.

La Subdirección de Tránsito Municipal deberá:

- Cumplir y hacer cumplir el procedimiento, transmitir las instrucciones correspondientes a efecto que se realicen las acciones necesarias y oportunas de acuerdo a sus funciones.

El Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal, deberá:

- Organizar y supervisar que se cumplan los planes, programas, políticas de trabajo establecidos en los diferentes agrupamientos de Tránsito Municipal.

Los jefes de Turno de Agrupamientos Tránsito Municipal, deberán:

- Poner en marcha los servicios de supervisión de vialidad y solicitudes de servicio con el personal y unidades asignados, vigilar la disciplina del personal bajo su mando y reportar el resultado de la operatividad.

El elemento de Tránsito Municipal, deberá:

- Cumplir el procedimiento, participar en los operativos y dispositivos con el personal y unidades asignados y reportar el resultado de la operatividad.

5. Definiciones.

Apoyo Vial: La forma de ofrecer una mejor fluidez del tráfico vehicular y seguridad peatonal.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.
- Operatividad Cotidiana de la Subdirección de Tránsito Municipal.

7. Resultados.

Documento de respuesta a solicitud de servicio de vialidad en zonas conflictivas.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los ciudadanos por la prestación de algún servicio.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

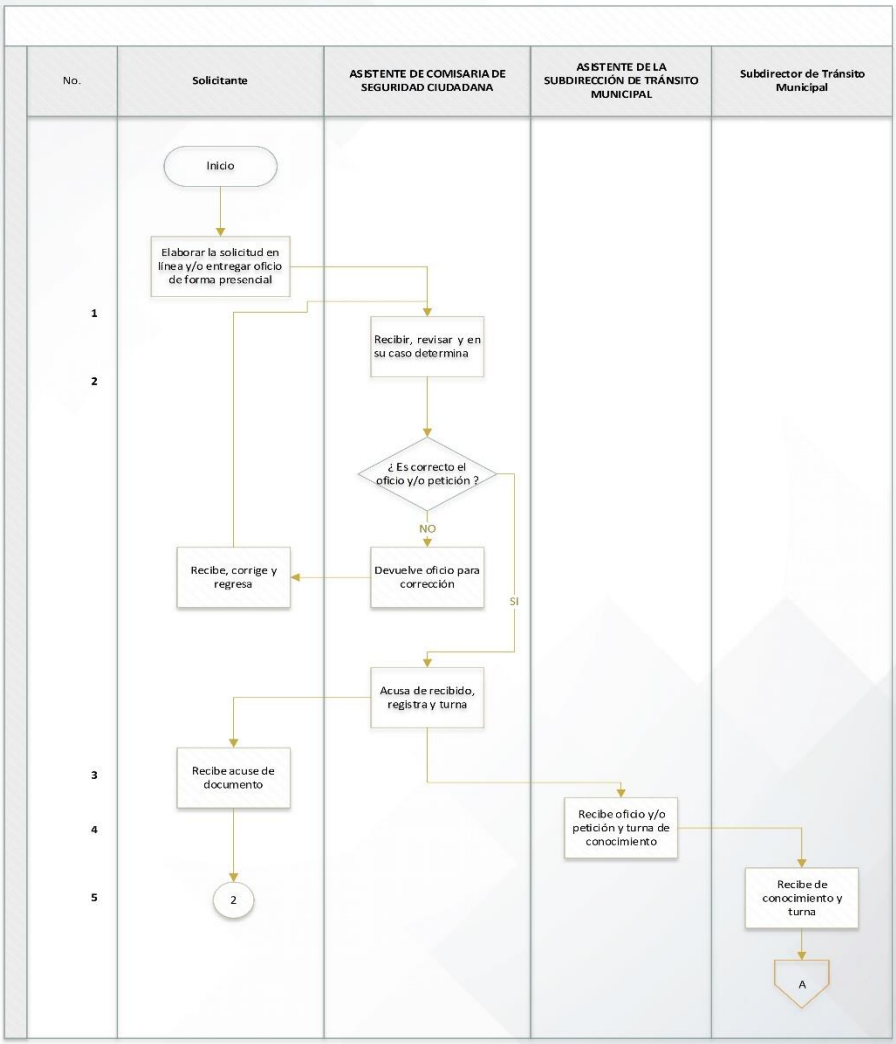
Apoyos viales.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Elaborar la solicitud en línea y/o entregar oficio de servicio de apoyo vial de forma presencial a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
2	Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir, revisar y en su caso determina si cumple con los requisitos para su atención. **¿Requiere de atención?** **No**, Entonces regresar el oficio al peticionario para su corrección **Si**, entonces turna el oficio a la Subdirección de Tránsito Municipal.
3	Solicitante	Recibir acuse de recibido del documento.
4	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal	Recibir y turnar al Subdirector de Tránsito Municipal para seguimiento del servicio.
5	Subdirector de Tránsito Municipal.	Recibir de conocimiento y turnar al Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal para seguimiento del servicio.
6	Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal.	Recibir, designar y supervisar la ejecución del servicio
7	Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir y comisionar al Elemento de Tránsito Municipal el servicio de apoyo vial.
8	Elemento de Tránsito Municipal	Ejecutar el servicio de apoyo vial y elaborar informe del servicio prestado.
9	Jefes de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir, informar y turnar a la Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
10	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir, elaborar oficio de respuesta del servicio y turnar.
11	Subdirector de Tránsito Municipal	Firmar de autorización y turnar a la Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.
12	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir con firma de autorización y turnar a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
13	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir oficio de respuesta y acusar de recibido y entregar.
14	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir acuse de recibido y archivar.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Solicitante
ASISTENTE DE COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
ASISTENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL
Subdirector de Tránsito Municipal
Inicio
Elaborar la solicitud en línea y/o entregar oficio de forma presencial
1
Recibir, revisar y en su caso determina
2
¿ Es correcto el oficio y/o petición ?
NO
SI
Recibe, corrige y regresa
Devuelve oficio para corrección
Acusa de recibido, registra y turna
Recibe acuse de documento
3
Recibe oficio y/o petición y turna de conocimiento
4
Recibe de conocimiento y turna
5
2
A


No.
ASISTENTE DE COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
ASISTENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL
Subdirector de Tránsito Municipal
Coordinador Técnico Operativo
Jefes de Turno de Agrupamiento De Transito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
A
Recibe, designa y supervisa la ejecución del servicio
Recibe y comisiona al elemento para el servicio de apoyo vial.
Ejecuta el servicio, elaborar informe y turna.
Recibe informe de servicio y turnar.
Recibe, elabora oficio de respuesta del servicio y turna.
Firma de autorización el oficio de respuesta y turna
Recibe oficio de respuesta del servicio y turna.
Recibe oficio de respuesta y acusa de recibido
Recibe acuse de recibido y archiva.
2
FIN
6
7
8
9
10
11
12
13
14

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de solicitudes de apoyo vial recibidas}}{\text{Número total de solicitudes de apoyo vial atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje total de solicitudes de apoyo vial atendidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Pasa a la siguiente página

Q00-38 Retiro de vehículos en vía pública.

1. Objetivo.

Promover una mejor visión urbana y seguridad en la vía pública al atender el retiro de todo tipo de vehículos que en su mayoría son focos de fauna nociva y elementos que facilitan hechos delictivos

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a la Coordinación Técnico Operativa, Agrupamiento de Tránsito y a población del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 16 primer párrafo), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México. (Título Cuarto, Capítulo VI, articulo 100 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX) Gaceta del Gobierno, 17 de mayo del 2022, sus reformas y adiciones.
- Código Administrativo del Estado de México (Libro Octavo, Título Tercero, Capitulo Segundo Artículo 8.17 Bis, 8.17 Quater, 8.17 Nonies y 8.17 Decies) Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre de 2001, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024, (Titulo Vigésimo Primero, Capitulo Único, Artículos 117, 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), Estado de México, (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México, (Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Decimo Primero, artículo 31, Sección Primera, artículo 32, Sección Segunda, artículo 33,

Sección Cuarta, artículo 35), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Tránsito Municipal es el área responsable de atender los retiros de vehículos de la Vía Pública dentro del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

El solicitante, deberá:

- Elaborar solicitud en línea y/o entregar oficio de manera presencial a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Asignar un número de folio al oficio y/o petición recibida y registrar en bitácora.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir documentación, registrar en bitácora, dar seguimiento y contestación.

La Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Instruir al Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal a efecto que se realicen las acciones necesarias y oportunas para cumplir la petición ciudadana.

El Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal, deberá:

- Designar al jefe de turno de agrupamiento de tránsito municipal para que dé cumplimiento a la petición.

Los jefes de Turno de Agrupamientos de Tránsito Municipal, deberán:

- Designar al Elemento de Tránsito Municipal que dará cumplimiento a la petición.

El elemento de Tránsito Municipal, deberá:

- Cumplir el procedimiento de retiro de vehículo y reportar el resultado de la operatividad.

El Depósito de Encierro, deberá:

- Recibir el vehículo y documentación.

5. Definiciones.

Inventario: Documento proporcionado por encargados de las Grúas, en el cual se señala las características, condiciones y accesorios del vehículo.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud dirigido al Comisario General de Seguridad Ciudadana.
- Operatividad Cotidiana de la Subdirección de Tránsito Municipal.

7. Resultados.

Oficio de respuesta de retiro de vehículos.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.

- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los ciudadanos por la prestación de algún servicio.

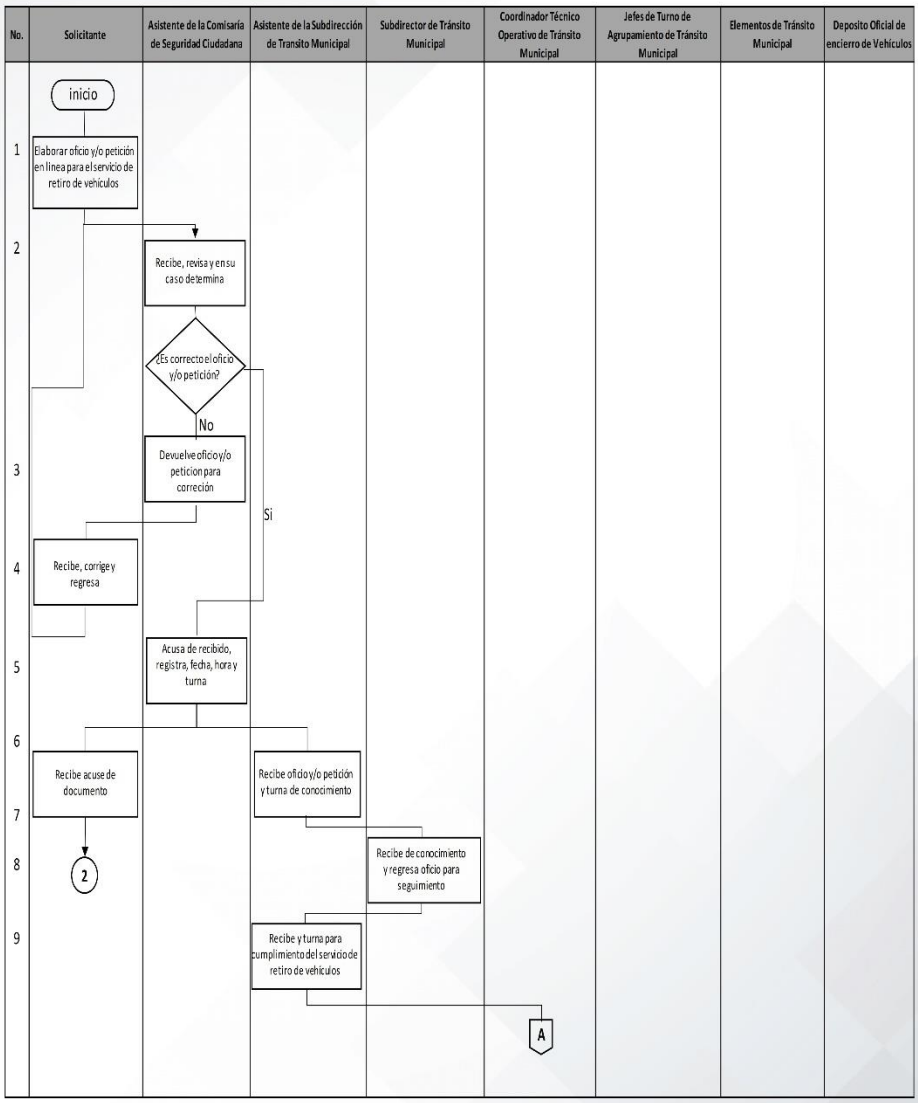
9. Desarrollo.

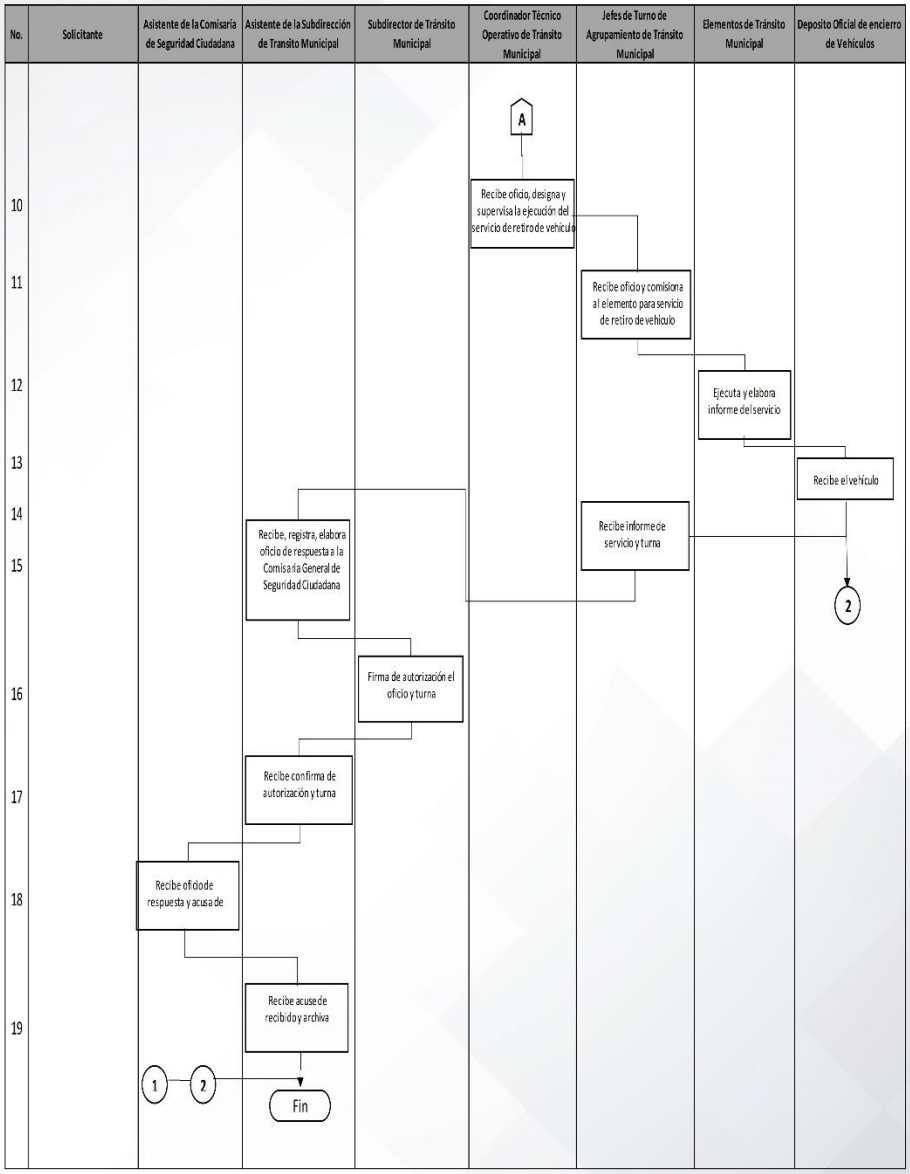
Retiro de vehículos en vía pública.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante.	Elaborar solicitud en línea y/o entregar oficio de manera presencial en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Pública Ciudadana.	Recibir, revisar y en su caso determinar si cumple con los requisitos para su atención. **¿Requiere de atención?** **No,** entonces regresar el oficio al peticionario para su corrección **Si,** entonces turna el oficio a la Subdirección de Tránsito Municipal.
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Devolver el oficio y/o petición para su corrección.
4	Solicitante.	Recibir, corregir y regresar a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
5	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Acusar de recibido, registrar fecha, hora y turna
6	Solicitante.	Recibir acuse de recibido del documento.
7	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir, registrar y turnar al Subdirector de Tránsito Municipal.
8	Subdirector de Tránsito Municipal.	Recibir de conocimiento y regresar oficio para seguimiento del servicio.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
9	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir y turnar al Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal para seguimiento del servicio.
10	Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal.	Recibir designar y supervisar la ejecución del servicio
11	Jefe de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir y comisionar al elemento de Tránsito Municipal el servicio.
12	Elemento de Tránsito Municipal	Ejecutar el servicio de retiro de vehículo mediante protocolo, elaborar informe y en caso de ser necesario remitir el vehículo al depósito.
13	Deposito Oficial de encierro de vehículos.	Recibir el vehículo y documentación y acusa de recibo al oficial de tránsito
14	Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal	Recibir informe y turna
15	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir, registrar, elabora oficio de respuesta a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
16	Subdirector de Tránsito Municipal	Firmar de autorización el oficio y turna.
17	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir con firma de autorización y turna a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
18	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir oficio de respuesta y acusa de recibido y entrega.
19	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir acuse de recibido y archiva
		FIN

10. Diagrama.


No.
Solicitante
Asistente de la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal
Subdirector de Tránsito Municipal
Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal
Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
Deposito Oficial de encierro de Vehículos
inicio
1
Elaborar oficio y/o petición en línea para el servicio de retiro de vehículos
2
Recibe, revisa y en su caso determina
¿Es correcto el oficio y/o petición?
No
Sí
3
Devuelve oficio y/o peticion para correción
4
Recibe, corrige y regresa
5
Acusa de recibido, registra, fecha, hora y turna
6
Recibe acuse de documento
7
Recibe oficio y/o petición y turna de conocimiento
8
2
Recibe de conocimiento y regresa oficio para seguimiento
9
Recibe y turna para cumplimiento del servicio de retiro de vehículos
A


No.
Solicitante
Asistente de la Comisaría de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal
Subdirector de Tránsito Municipal
Coordinador Técnico Operativo de Tránsito Municipal
Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
Deposito Oficial de encierro de Vehículos
A
10
Recibe oficio, designa y supervisa la ejecución del servicio de retiro de vehículo
11
Recibe oficio y comisiona al elemento para servicio de retiro de vehículo
12
Ejecuta y elabora informe del servicio
13
Recibe el vehículo
14
Recibe informe de servicio y turna
15
Recibe, registra, elabora oficio de respuesta a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
2
16
Firma de autorización el oficio y turna
17
Recibe confirma de autorización y turna
18
Recibe oficio de respuesta y acusa de
19
Recibe acuse de recibido y archiva
1
2
Fin

11. Medición.

Número total de solicitudes de retiro de vehículos recibidos / Número total de solicitudes de retiro de vehículos atendidas	X 100 =	Porcentaje total de solicitudes de retiro de vehículos atendidos

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Formato de Orden de retiro de vehículos.



Gobierno de Cuautitlán Izcalli ¡Somos futuro!

IZCALLI

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México"

COMISARIA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

ORDEN DE RETIRO DE VEHÍCULO

Cuautitlán Izcalli, Estado de México, siendo las _____horas con ____minutos, del dia_____del mes_____ del dos mil veinticuatro, el suscrito _____, _____ con número de credencial_____, adscrito a la Comisaria general de Seguridad Ciudadana del municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Con fundamento en el Articulo 4 párrafo décimo septimo, 73 fracción XXIX-C y 21 párrafo noveno, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano, articulo 4 de la ley General de Movilidad y Seguridad Vial, articulo 8.15, **8.17 Decies**, 8.19 fracción I, del libro Octavo del Código Administrativo del Estado de México, articulo 4 de la Ley de Movilidad del Estado de México, articulos 4, 5, 8, 9, y 10 del Protocolo para el retiro y remisión de los vehiculos, trailenes, autobuses, y cualquier tipo de remolques, abandonados en la infraestructura vial o estacionamientos de servicios públicos o los depósitos vehiculares publicado en la Gaceta de Gobierno número 56, de fecha 21 de septiembre del año 2015, articulo 91 fracción III, IV, VI y VIII, articulo 105 del Bando Municipal Vigente del municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México.

Se hace del conocimiento al propietario, poseedor o responsable del Vehiculo:

MARCA	TIPO	SERIE	MODELO	PLACAS	COLOR
CONDICIONES DEL VEHICULO:					

El cual se encuentra a). - Obstruyendo la vialidad b). - Abandonado

En: _____

Que a partir de la hora y fecha señalada cuenta con un término de CUATRO DIAS naturales para dar cumplimiento al retiro del vehiculo antes descrito, y de no dar cumplimiento a lo solicitado, se procederá conforme a lo dispuesto en los Articulos 8.17 Bis, 8.17 Ter, 8.17 Quater, del libro Octavo del Código Administrativo del Estado de México, articulo 9 fracción II incisos b), c), f) y g), del Reglamento de Medidas de Seguridad, Infracciones, Sanciones y Medios de Defensa del Municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México.

ATENTAMENTE

_____

_____ TESTIGO

_____ NOMBRE Y FIRMA QUIEN RECIBE

Media filiacion de quien recibe

Sexo: _____ complexión: _____

Tez: _____ edad: _____

Estatura: _____ señas particulares: _____

Frente: _____ cejas: _____

Ojos: _____ nariz: _____

Boca: _____ labios: _____

Menton: _____

Andador Rotherdam sin número, Centro Urbano, C.P. 54700, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

Q00-39 Atención de accidentes viales.

1. Objetivo.

Auxiliar de manera inmediata a todo aquel conductor de vehículos y personas que por alguna causa ajena participan en un accidente de tránsito en cualquiera de sus formas como son: choques, atropellados, volcaduras, salida de camino y las que pongan en peligro la integridad física de cualquier persona y sus bienes.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a la Coordinación Técnico Operativa, Agrupamiento de Tránsito y a población del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 21; Título Quinto, artículo 115 Fracción III Inciso h), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título Cuarto, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII; Capítulo Octavo, artículo 142). Gaceta del Gobierno, 20 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), Estado de México, (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 82, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. (Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Decimo Primero, artículo 31, Sección Primera, artículo 32, Sección Segunda, artículo 33, Sección Cuarta, artículo 35), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones

4. Responsabilidades

La Subdirección de Tránsito Municipal es el área responsable de atender los servicios de accidentes viales dentro del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

El radiooperador del Área de Control, Comando, Comunicación y Computo, deberá:

- Canalizar el servicio del accidente para atender.

El jefe de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir y designar la unidad para atender el accidente.

El elemento de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir instrucciones y acudir a cubrir el servicio del accidente.

Los servicios de urgencias y atención prehospitalarias, deberá:

- Arribar, evaluar y determinar las causas del accidente.

Los elementos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (Ministerio Publico) deberán:

- Recibir vehículos y personas involucradas.

El Juez Cívico, deberá:

- Recibir y pone a disposición; elabora remisión y entrega.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir, capturar y turnar

El asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Recibir, capturar y devolver acuse de recibido.

5. Definiciones.

Accidentes: Un hecho de tránsito involuntario en donde se involucra uno o más vehículos y personas alrededor de la vía pública que produzcan daños materiales, lesiones o la muerte.

6. Insumos.

- Reporte ciudadano vía telefónica al Área de Control Comando Comunicación y Cómputo
- Activación del servicio por parte del Área de Control Comando Comunicación y Cómputo, vía frecuencia de radio.

7. Resultados.

Tarjeta informática por parte del elemento por la atención de accidente vial.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los ciudadanos por la prestación de algún servicio.

Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

Atención de accidentes viales.

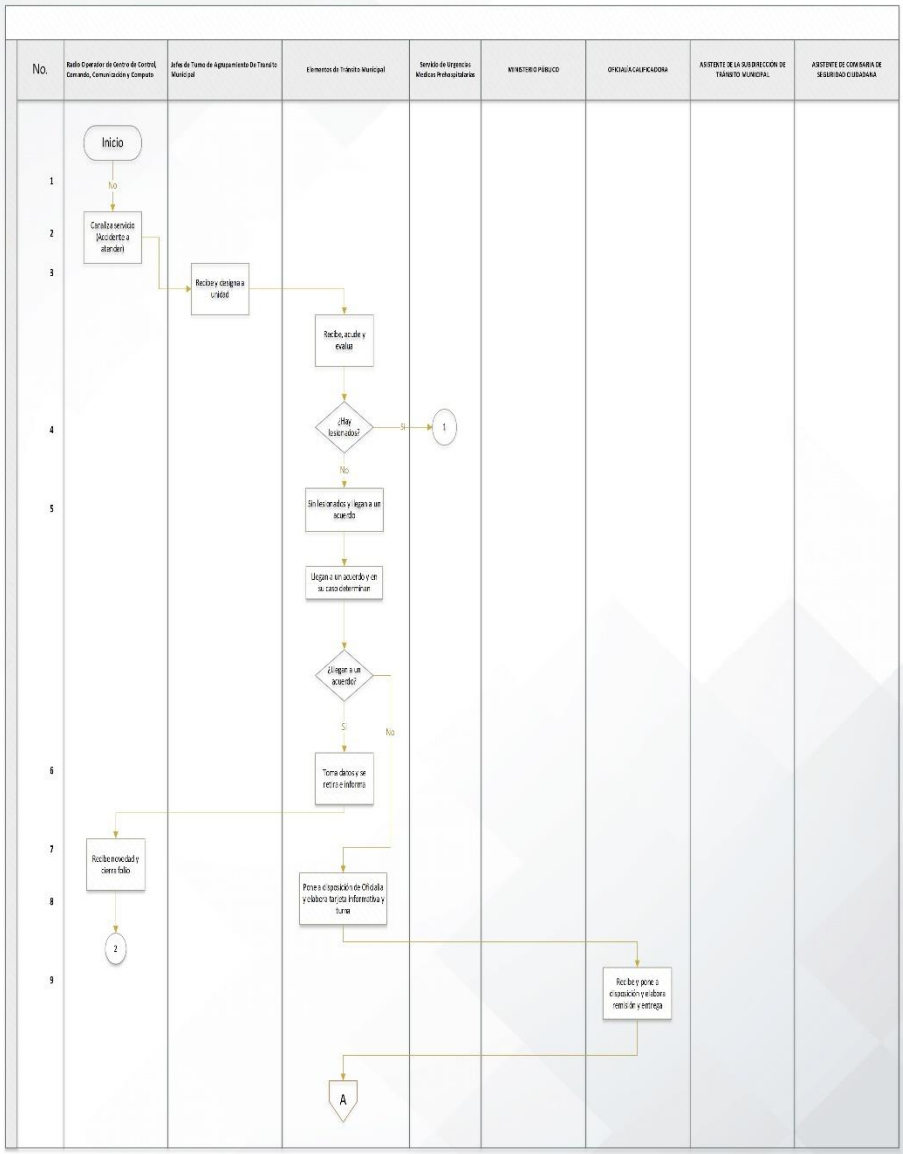
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Radioperador del Área de Control Comando Comunicación y Computo.	Canalizar servicio de accidente para atender
2	Jefe de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Recibir y designar unidad para atender el accidente.
3	Elemento de Tránsito Municipal	Recibir, acudir al lugar, al arribar evalúa la escena y la situación, teniendo prioridad la vida de las personas que se involucran en el accidente y en su caso informa. ¿Hay lesionados? Si: Entonces informa al Área de Control Comando Comunicación y Computo la situación solicitando la intervención del Servicio Médico de Urgencias No: Entonces informa a la Unidad Central de Emergencias y Análisis de Información la situación y continua con la prestación del servicio.
4	Elemento de Tránsito Municipal	Reportar sin lesionados.
5	Elemento de Tránsito Municipal	Llegan a un acuerdo y en su caso informa. ¿Llegaron a un acuerdo? No: Entonces ponen a disposición de oficialía y elabora tarjeta informativa y turna Si: Entonces informa al Área de Control Comando Comunicación y Computo la situación solicitando la intervención del Servicio Médico de Urgencias (ambulancias)
6	Juez Civico	Recibir y pone a disposición y elaborar remisión y entregar

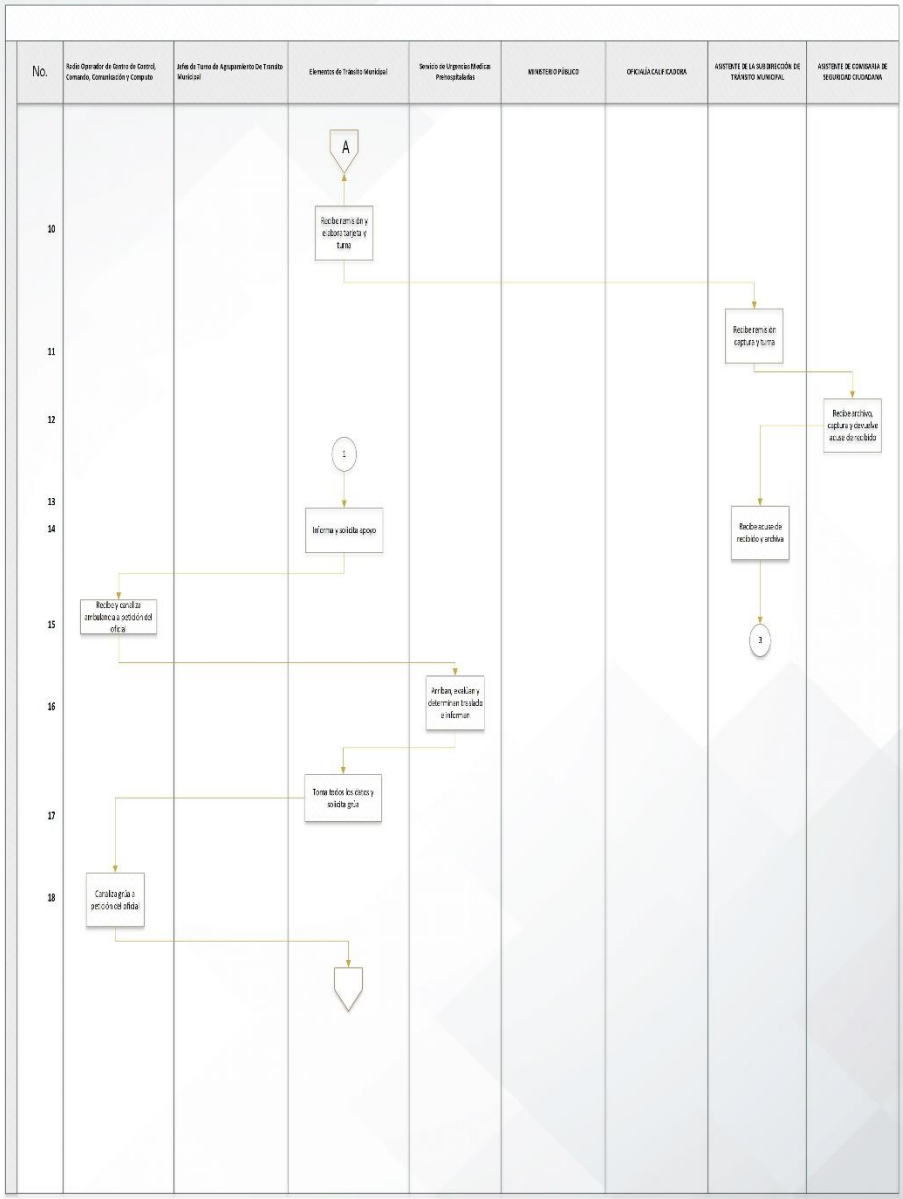
No.	Unidad Administrativa	Actividad
7	Radioperador del Área de Control Comando Comunicación y Computo.	Recibir novedad y cerrar folio
8	Elemento de Tránsito Municipal	Poner a disposición de Oficialía Calificadora y elaborar tarjeta informativa y entregar.
9	Juez Cívico	Recibir y poner a disposición y elaborar remisión y entregar
10	Elementos de Tránsito Municipal	Recibir remisión y elaborar tarjeta y turnar
11	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal	Recibir, capturar y turnar
12	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibir, capturar y devolver acuse de recibido.
13	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir y archivar
14	Elementos de Tránsito Municipal	Informar y solicitar apoyo
15	Radioperador del Área de Control Comando Comunicación y Computo.	Recibir y canalizar ambulancia a petición del Oficial de Tránsito.
16	Servicios de Urgencias Médicas Pre hospitalarias.	Arribar, evaluar y determinar traslado e informar.
17	Elementos de Tránsito Municipal	Toma todos los datos y solicitar grúa.
18	Radio Operador del Centro de Control Comando Comunicación y Computo C4	Canalizar grúa a petición del Oficial de Tránsito.
19	Elementos de Tránsito Municipal	Poner a disposición de la Agencia del Ministerio Publico.

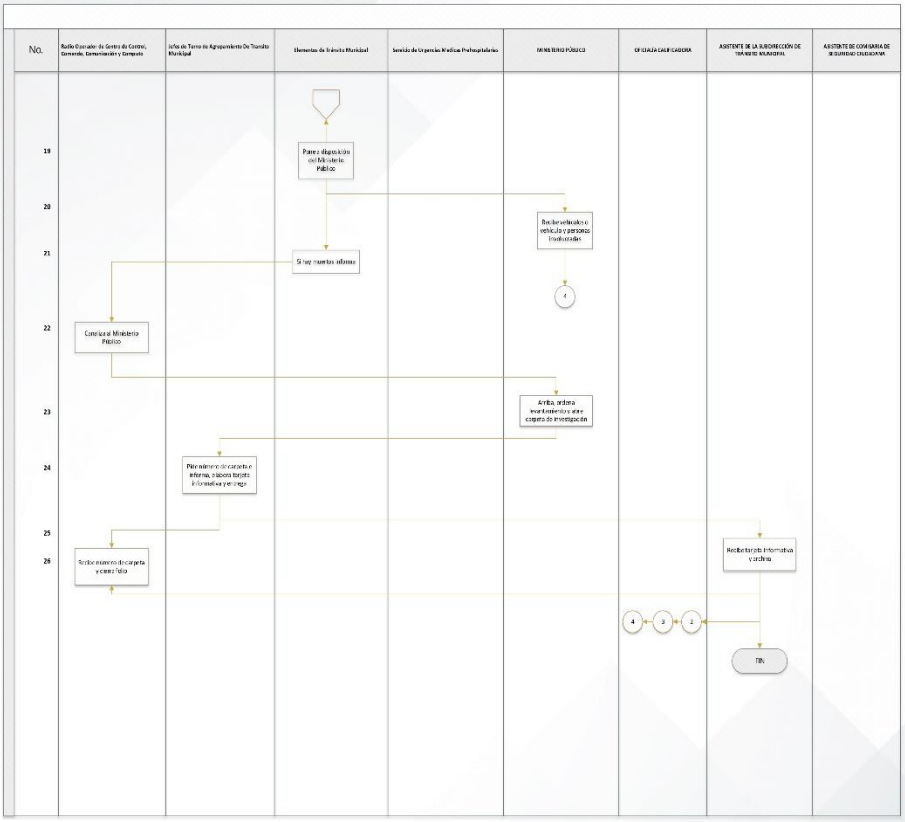
No.	Unidad Administrativa	Actividad
20	Elementos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (Ministerio Publico)	Recibir vehículos o vehículo y personas involucradas.
21	Elemento de Tránsito Municipal	Si hay muertos informar
22	Radioperador del Área de Control Comando Comunicación y Computo.	Canalizar a la Agencia del Ministerio Publico
23	Elementos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (Ministerio Publico)	Arribar, ordenar levantamiento y abrir carpeta de investigación.
24	Elementos de Tránsito Municipal	Pedir número de carpeta e informar y elaborar tarjeta informativa y entregar.
25	Radioperador del Área de Control Comando Comunicación y Computo.	Recibir número de carpeta y cerrar folio.
26	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibir tarjeta informativa y archiva.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Radio Operador de Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo
Jefes de Turno de Agrupamiento De Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
Servicio de Urgencias Medicas Prehospitalarias
MINISTERIO PÚBLICO
OFICIALÍA CALIFICADORA
ASISTENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL
ASISTENTE DE COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
Inicio
No
Canaliza servicio (Accidente a atender)
Recibe y designa a unidad
Recibe, acude y evalua
¿Hay lesionados?
Si
1
No
Sin lesionados y llegan a un acuerdo
Llegan a un acuerdo y en su caso determinan
¿Llegan a un acuerdo?
Si
No
Toma datos y se retira e informa
Recibe novedad y cierra folio
2
Pone a disposición de Oficialía y elabora tarjeta informativa y turna
Recibe y pone a disposición y elabora remisión y entrega
A


No.
Radio Operador de Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo
Jefes de Turno de Agrupamiento De Tránsito Municipal
Elementos de Tránsito Municipal
Servicio de Urgencias Medicas Prehospitalarias
MINISTERIO PÚBLICO
OFICIALÍA CALIFICADORA
ASISTENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TRANSITO MUNICIPAL
ASISTENTE DE COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
A
10
Recibe remisión y elabora tarjeta y turna
11
Recibe remisión captura y turna
12
Recibe archivo, captura y circula/se acuse de recibido
1
13
14
Informa y solicita apoyo
Recibe acuse de recibido y archiva
15
Recibe y canaliza ambulancia a petición del oficial
3
16
Arriban, evalúan y determinan traslado e informan
17
Toma datos los datos y solicita grúa
18
Canaliza grúa a petición del oficial



11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de reportes viales recibidos}}{\text{Número total de reportes viales atendidos}} \times 100 = \text{Porcentaje total de reportes atendidos}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Q00-40 Elaboración de infracciones.

1. Objetivo.

Fomentar la cultura de educación vial y de legalidad a fin de hacer cumplir las disposiciones del Reglamento de Tránsito del Estado de México, en caso de contrario se impondrá una sanción por infracción al conductor del vehículo automotor.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a través del Departamento de Infracciones y a la población del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII), Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México, (Titulo Segundo, Capitulo II, artículo 17 fracción II; artículo 36, 41, 42, 49, 57, 59, 64, 79, 82 fracción II y IV, 89 fracción XI, 90 fracción IV, VII, XV y XVI, 100 fracción II, III y XVI, 104, 105 y 118 fracción II, III, VI y VII) Gaceta de Gobierno, 10 de septiembre de 1992, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), Estado de México 16 de agosto de 2022, Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Decimo Primero, artículo 31, fracción IV, Sección Primera, artículo 32 fracción I, Sección Segunda, artículo 33 Fracción I, II, Sección Cuarta, artículo 35), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

La Subdirección de Tránsito Municipal es el área responsable de atender las condiciones del tránsito terrestre de vehículos, regulando la red vial del municipio y haciendo cumplir las disposiciones legales en materia de vialidad.

El jefe de Turno del Agrupamiento de Tránsito Municipal, deberá:

- Efectuaran recorridos de supervisión a fin de detectar aquellos puntos que son afectados en su libre circulación por conductores infractores.

El agrupamiento femenil de Infracciones, deberá:

- Realizara recorridos, atenderán y sancionaran a todo aquel conductor o ciudadano que infrinja el Reglamento de Tránsito del Estado de México.

El Departamento de infracciones, deberá:

- Recibir al término de cada turno de Agrupamiento los folios de las infracciones y documentos que fueron retenidos para garantizar el pago de las mismas.

5. Definiciones.

Agente: Elemento de la corporación de Tránsito Municipal.

Conductor: Persona que maneja un vehículo automotor.

Deposito: Espacio físico autorizado por la Secretaría de transporte en la zona en que se cometa la infracción que origina la detención o aseguramiento del vehículo.

Infracción: Conducta que transgrede alguna disposición del presente reglamento metropolitano de tránsito y que tiene como consecuencia una sanción.

Apoyo Vial: La forma de ofrecer una mejor fluidez del tráfico vehicular y seguridad peatonal.

6. Insumos.

- Oficio petitorio.

- Operatividad Cotidiana de la Subdirección de Tránsito Municipal.
- Terminal de expedición de boleta de infracción.
- Rollo de papel térmico.

7. Resultados.

Boleta de infracción generada por el elemento de Tránsito Municipal

8. Políticas.

- En todos los casos solo el personal femenino podrá levantar una infracción.
- Indicarle al conductor en forma ostensible que detenga la marcha del vehículo y estacionarlo en algún lugar en donde no obstaculice el tránsito.
- Identificarse con su gafete.
- Señalar al conductor la infracción que ha cometido conforme al Reglamento de Tránsito del Estado de México.
- Indicar al conductor que muestre su licencia y/o permiso para conducir, tarjeta de circulación, tarjeta de identificación para operador del Transporte Publico o permiso de ruta en caso de carga riesgosa.
- Una vez afectada la revisión de los documentos y la situación que se encuentra el vehículo la Agente procederá a la formulación del documento impreso por la terminal electrónica que conste la infracción cometida.
- En caso de vehículos estacionados, luego de constar la infracción por el mismo, la Agente procederá a la formulación del documento impreso por la terminal electrónica que conste la infracción cometida.
- Las Agentes de Tránsito remitirán las infracciones levantadas al Departamento de Infracciones de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, al término de su turno para su custodia y efectos de su competencia.

Pasa a la siguiente página.

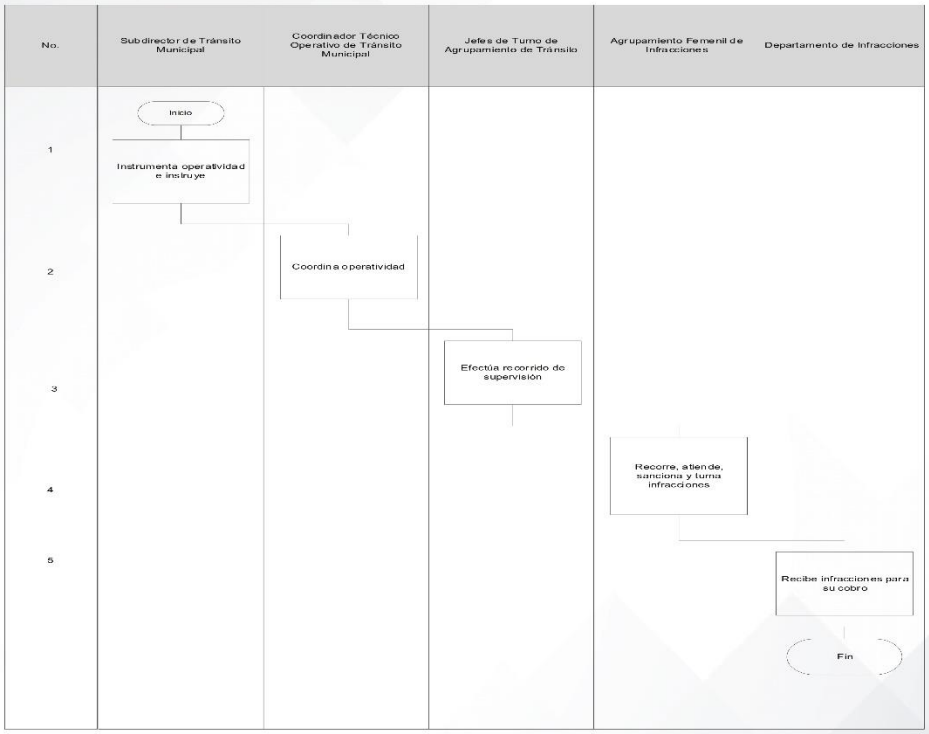
9. Desarrollo.

Elaboración de infracciones.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Subdirector de Tránsito Municipal.	Instrumenta operatividad e instruye.
2	Coordinador Técnico Operativo	Coordina operatividad
3	Jefes de Turno de Agrupamiento de Tránsito Municipal.	Efectúa recorridos de supervisión, a fin detectar aquellos puntos que son afectados en su libre circulación por conductores infractores.
4	Agrupamiento Femenil de Infracciones	Realiza recorridos, atiende y sanciona a todo aquel conductor o vehículo que es detectado en la comisión de una falta al reglamento de tránsito del estado México, iniciando la infracción correspondiente de la terminal electrónica.
5	Departamento de Infracciones	Recibe al término de turno de cada agrupamiento los folios de infracción y documentos que fueron retenidos para garantizar el pago de la misma, quedando bajo la guardia y custodia de este departamento para los efectos de su competencia, quedando bajo un registro que la propia oficial anota al momento de su entrega
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.



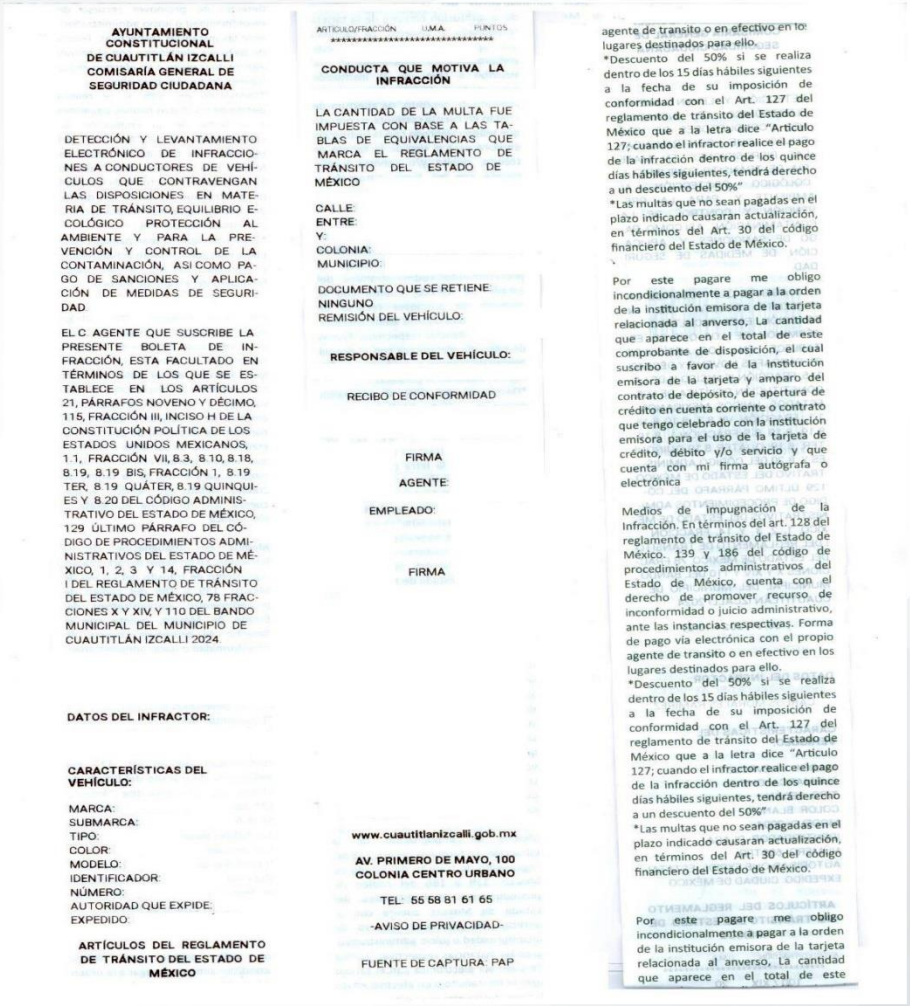
11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de infracciones estimadas}}{\text{Número total de infracciones levantadas}} \times 100 = \text{Porcentaje total infracciones levantadas}$$

Pasa a la siguiente página.

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Boleta de infracciones.



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI COMISARÍA GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

DETECCIÓN Y LEVANTAMIENTO ELECTRÓNICO DE INFRACCIONES A CONDUCTORES DE VEHÍCULOS QUE CONTRAVENGAN LAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE TRÁNSITO, EQUILIBRIO ECOLÓGICO PROTECCIÓN AL AMBIENTE Y PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN, ASI COMO PAGO DE SANCIONES Y APLICACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD.

EL C AGENTE QUE SUSCRIBE LA PRESENTE BOLETA DE INFRACCIÓN, ESTA FACULTADO EN TÉRMINOS DE LOS QUE SE ESTABLECE EN LOS ARTÍCULOS 21, PÁRRAFOS NOVENO Y DÉCIMO, 115, FRACCIÓN III, INCISO H DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 1.1, FRACCIÓN VII, 8.3, 8.10, 8.18, 8.19, 8.19 BIS, FRACCIÓN 1, 8.19 TER, 8.19 QUÁTER, 8.19 QUINQUIES Y 8.20 DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, 129 ÚLTIMO PÁRRAFO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, 1, 2, 3 Y 14, FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO DE TRÁNSITO DEL ESTADO DE MÉXICO, 78 FRACCIONES X Y XIV, Y 110 DEL BANDO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CUAUTITLÁN IZCALLI 2024.

DATOS DEL INFRACTOR:

CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO:

MARCA:
SUBMARCA:
TIPO:
COLOR:
MODELO:
IDENTIFICADOR:
NÚMERO:
AUTORIDAD QUE EXPIDE:
EXPEDIDO:

ARTÍCULOS DEL REGLAMENTO DE TRÁNSITO DEL ESTADO DE MÉXICO

ARTICULO/FRACCIÓN U.M.A. PUNTOS

CONDUCTA QUE MOTIVA LA INFRACCIÓN

LA CANTIDAD DE LA MULTA FUE IMPUESTA CON BASE A LAS TABLAS DE EQUIVALENCIAS QUE MARCA EL REGLAMENTO DE TRÁNSITO DEL ESTADO DE MÉXICO

CALLE:
ENTRE:
Y:
COLONIA:
MUNICIPIO:

DOCUMENTO QUE SE RETIENE:
NINGUNO
REMISIÓN DEL VEHÍCULO:

RESPONSABLE DEL VEHÍCULO:

RECIBO DE CONFORMIDAD

FIRMA

AGENTE:

EMPLEADO:

FIRMA

www.cuautitlanizcalli.gob.mx

AV. PRIMERO DE MAYO, 100 COLONIA CENTRO URBANO

TEL: 55 58 81 61 65

-AVISO DE PRIVACIDAD-

FUENTE DE CAPTURA: PAP

agente de transito o en efectivo en los lugares destinados para ello.
*Descuento del 50% si se realiza dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su imposición de conformidad con el Art. 127 del reglamento de tránsito del Estado de México que a la letra dice "Artículo 127; cuando el infractor realice el pago de la infracción dentro de los quince días hábiles siguientes, tendrá derecho a un descuento del 50%"
*Las multas que no sean pagadas en el plazo indicado causaran actualización, en términos del Art. 30 del código financiero del Estado de México.

Por este pagare me obligo incondicionalmente a pagar a la orden de la institución emisora de la tarjeta relacionada al anverso, La cantidad que aparece en el total de este comprobante de disposición, el cual suscribo a favor de la institución emisora de la tarjeta y amparo del contrato de depósito, de apertura de crédito en cuenta corriente o contrato que tengo celebrado con la institución emisora para el uso de la tarjeta de crédito, débito y/o servicio y que cuenta con mi firma autógrafa o electrónica

Medios de impugnación de la Infracción. En términos del art. 128 del reglamento de tránsito del Estado de México. 139 y 186 del código de procedimientos administrativos del Estado de México, cuenta con el derecho de promover recurso de inconformidad o juicio administrativo, ante las instancias respectivas. Forma de pago vía electrónica con el propio agente de transito o en efectivo en los lugares destinados para ello.
*Descuento del 50% si se realiza dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su imposición de conformidad con el Art. 127 del reglamento de tránsito del Estado de México que a la letra dice "Artículo 127; cuando el infractor realice el pago de la infracción dentro de los quince días hábiles siguientes, tendrá derecho a un descuento del 50%"
*Las multas que no sean pagadas en el plazo indicado causaran actualización, en términos del Art. 30 del código financiero del Estado de México.

Por este pagare me obligo incondicionalmente a pagar a la orden de la institución emisora de la tarjeta relacionada al anverso, La cantidad que aparece en el total de este

Nota: Boleta de infracciones con posibles cambios.

Q00-41 Pago de infracciones electrónicas.

1. Objetivo.

Facilitar al contribuyente el pago de cualquier infracción emitida por personal de tránsito operativo de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y que implique la retención de algún documento oficial, tal como licencia de conducir, tarjeta de circulación y/o placa de circulación vehicular.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, al Departamento de Infracciones, al personal de la Tesorería Municipal, el personal operativo de tránsito municipal, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan pago de sus infracciones por faltas al Reglamento de Tránsito del Estado.

3. Referencias

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México (Título IV, Capítulo Séptimo, artículo 125, fracción VIII), Gaceta del Gobierno, 02 de marzo de 1993, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México, (artículos 17 fracción II; 36, 41, 42, 49, 57, 59, 64, 79, 82 fracción II y IV, 89 fracción XI, 90 fracción IV, VII, XV y XVI, 100 fracción II, III y XVI, 104, 105 y 118 fracción II, III, VI y VII), Gaceta de Gobierno del Estado de México, 10 de septiembre de 1992, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), Estado de México (Título Segundo, Capitulo Sexto, artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. (Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo

Decimo Primero, artículo 31, fracción IV, Sección Primera, artículo 32 fracción I, Sección Segunda, artículo 33 Fracción I, II, Sección Cuarta, artículo 35), Gaceta Municipal No. 183, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Infracciones, de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana es responsable de llevar a cabo la verificación de la acreditación de la propiedad del vehículo, la Tesorería Municipal quien realiza el cobro de las infracciones generadas para la remisión del vehículo al corralón.

El servidor público de ventanilla de Infracciones, deberá:

- Realizar la orden de pago la cual le permite al ciudadano acudir al área de Tesorería a realizar el pago de las multas de tránsito.

El personal de cajas de la Tesorería Municipal, deberá:

- Realizar el cobro de las órdenes de pago que le presenta el ciudadano, con la cual realiza el pago de la multa de tránsito.

5. Definiciones.

Boleta de infracción electrónica: La cual es levantada por la oficial de tránsito con las terminales electrónicas, en el que se especifica tanto el motivo como el monto de la sanción de acuerdo al reglamento de tránsito del Estado de México.

Tarjeta de circulación: Formato estatal que contiene los datos del vehículo, así como los del propietario.

Licencia de conducir: Documento emitido por la autoridad correspondiente que autoriza a un ciudadano la conducción de un vehículo.

Placa de circulación vehicular: Elemento de control emitido por la autoridad competente que indica y autoriza la circulación de un vehículo.

6. Insumos.

- Boleta de sanción por infracción.
- Impresora multifuncional.
- Hojas tamaño carta.
- Tinta para impresora.
- Tóner para impresora.

7. Resultados.

Orden de pago con sello, así como recibo de pago emitido por servidor público de Tesorería Municipal.

8. Políticas.

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Todo trámite iniciado y cotejado deberá entregarse el mismo día.
- Siempre se explicará al contribuyente de manera amable los pasos del procedimiento y el tiempo promedio de espera.
- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los contribuyentes para la realización de uno o más trámites.
- En caso de que se presente algún caso que represente una problemática o que no entre dentro de este procedimiento, el servidor público deberá de dirigirse a su jefe inmediato para la solución del mismo.

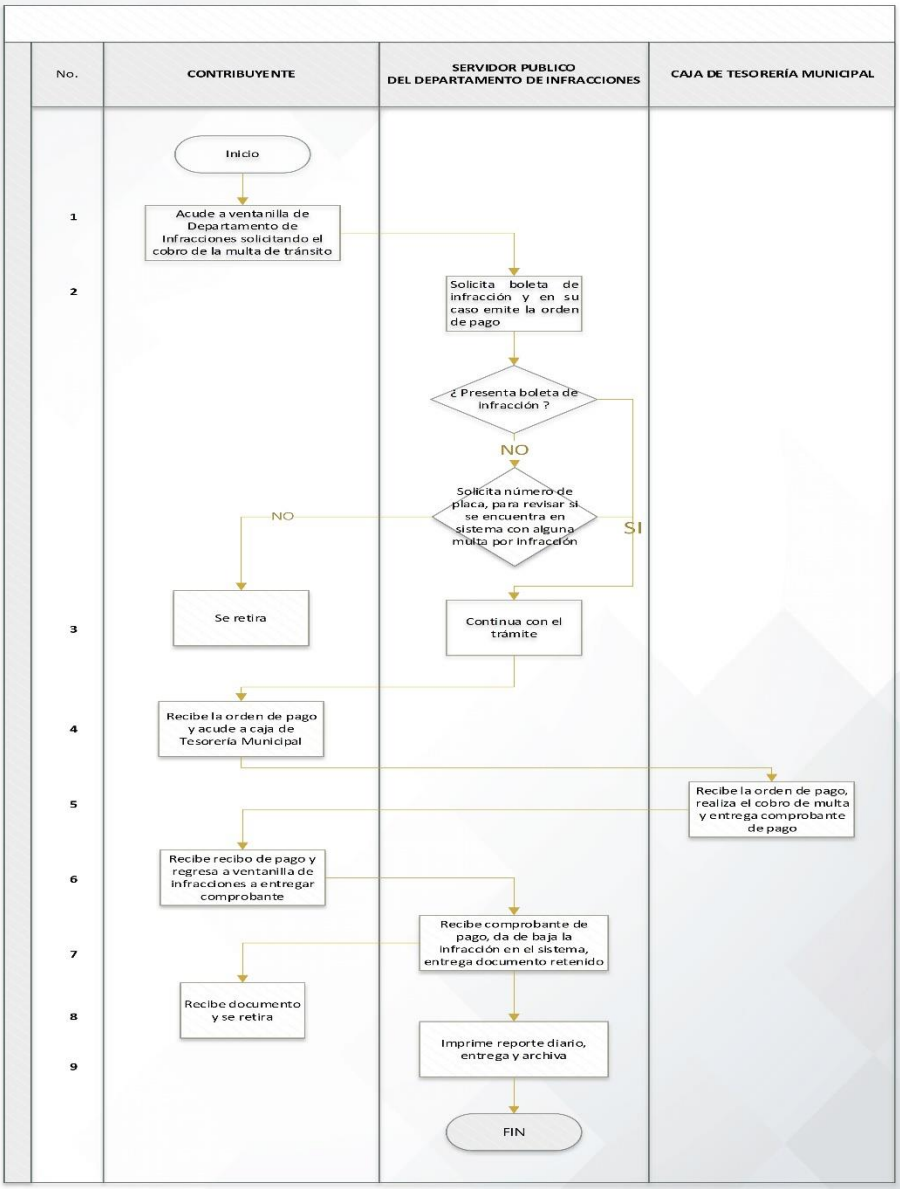
Pasa a la siguiente página.

9. Desarrollo.

Pago de infracciones electrónicas.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Contribuyente	Acude a Ventanilla de Infracciones solicitando el cobro de la infracción de Tránsito
2	Servidor Público del departamento de Infracciones	Solicita boleta de Infracción y en su caso emite la orden de pago. ¿Presenta Boleta de Infracción? No: Entonces se solicita número de placa, para revisar si se encuentra en sistema. Sí. Entonces se continúa con su tramite
3	Contribuyente	Recibe la orden de pago y acude a la caja de la Tesorería Municipal.
4	Servidor Público Tesorería Municipal	Recibe la orden de pago y realiza el cobro de la infracción.
5	Contribuyente	Recibe el recibo de pago y regresa a la Ventanilla de Infracciones a entregar el comprobante.
6	Servidor Público del departamento de Infracciones	Recibe comprobante de pago, da de baja la infracción en sistema, entrega documento retenido
7	Contribuyente	Recibe documento y se retira
8	Servidor Público del departamento de Infracciones	Imprime reporte diario, entrega y archiva
		FIN

10. Diagrama.


No.
CONTRIBUYENTE
SERVIDOR PUBLICO DEL DEPARTAMENTO DE INFRACCIONES
CAJA DE TESORERÍA MUNICIPAL
Inicio
1
Acude a ventanilla de Departamento de Infracciones solicitando el cobro de la multa de tránsito
2
Solicita boleta de infracción y en su caso emite la orden de pago
¿ Presenta boleta de infracción ?
NO
Solicita número de placa, para revisar si se encuentra en sistema con alguna multa por infracción
NO
SI
Se retira
3
Continua con el trámite
4
Recibe la orden de pago y acude a caja de Tesorería Municipal
5
Recibe la orden de pago, realiza el cobro de multa y entrega comprobante de pago
6
Recibe recibo de pago y regresa a ventanilla de infracciones a entregar comprobante
7
Recibe comprobante de pago, da de baja la infracción en el sistema, entrega documento retenido
8
Recibe documento y se retira
9
Imprime reporte diario, entrega y archiva
FIN

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de infracciones estimadas}}{\text{Número total de infracciones cobradas}} \times 100 = \text{Porcentaje total infracciones cobradas}$$

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Orden pago de multa de tránsito.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CUATITLAN IZCALLI

Fecha de la infracción:

Orden de pago: SAT -

Folio:

Dependencia Municipal Emisora:
TESORERÍA

Titular o Responsable:

C. Tesorero Municipal:

El (la) Ciudadano (a):

Con domicilio en:
ENTRARA A LA TESORERÍA MUNICIPAL LA CANTIDAD QUE SE DETALLA POR EL CONCEPTO ESPECIFICADO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

Concepto:
MULTAS DE TRÁNSITO

Información complementaria

Importe	$ $0.00
Recargos	$0.00
Descuento	$ $0.00
Redondeo	$0.00
Total	$ $0.00

Elaboró

Autorizó
JEFE DEPARTAMENTO

Recibió interesado

Q00-42 Liberación de vehículos remitidos al corralón.

1. Objetivo.

Dar cumplimiento al procedimiento de la liberación de vehículos ingresados al corralón, ya sea por causa de alguna investigación previa, accidente vial, infracción, retén u operativo policial; que el propietario acredite la propiedad y quede el vehículo al corriente de sus pagos correspondientes.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, al Departamento de Infracciones, personal de la Tesorería Municipal, el personal operativo de tránsito municipal, así como a las personas físicas y/o jurídico colectivas que solicitan el trámite de liberación de vehículos.

3. Referencias

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (artículos 3, 15, 23, y 24 fracciones II, III y XXVIII Título Cuarto, Capítulo Tercero, Sección Tercera, artículo 86 Bis), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley de Seguridad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Primero, artículos 1, 2 y 3; artículo 8; Capítulo Segundo, artículo 12; Título Segundo, Capítulo Sexto, artículos 19 y 20 y artículo 22), Gaceta de Gobierno del Estado de México, 19 de coctubre de 2011, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024. (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117, 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, Estado de México. (Capítulo Segundo, artículo 11, Capítulo Decimo Primero, artículo 31, fracción IV, Sección Primera, artículo 32, fracción I, Sección

Segunda, artículo 33 fracción I, II, Sección Cuarta, artículo 35. Gaceta Municipal de Cuautitlán Izcalli, 20 de abril 2023, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de infracciones, de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana son responsables de llevar a cabo la verificación de la acreditación de la propiedad del vehículo, la Tesorería Municipal quien realiza el cobro de las infracciones generadas por la remisión del vehículo al corralón.

El servidor público de ventanilla de liberación de vehículos, deberá:

- Revisar la documentación que entrega el ciudadano en original y copia, con la cual acredita la propiedad del vehículo que está en el depósito vehicular.

El personal de cajas de la Tesorería Municipal, deberá:

- Realizar el cobro de las órdenes de pago que le presenta el ciudadano, con la cual realiza el pago de la infracción de tránsito que motivo que el vehículo fuera remito al depósito vehicular.

5. Definiciones.

Inventario: Documento emitido por la grúa que remitió el vehículo, en el cual se acreditan los datos del propietario y del vehículo, así como su contenido y en el cual se sellará la liberación del vehículo.

Tarjeta de circulación: Documento emitido por la entidad correspondiente donde contiene datos del propietario, así como del vehículo correspondiente.

Carta factura: Carta emitida, firmada y sellada por la agencia que vendió el vehículo y que ampara la propiedad del mismo (ésta será acompañada en todo momento de una copia sin valor de la factura original).

Factura: Documento original emitido por la agencia que vendió el vehículo y que comprueba la propiedad del mismo.

Carta Poder: Documento donde el propietario cede los derechos de forma momentánea para realizar la liberación correspondiente (este documento deberá de ser notariado).

Boleta de infracción electrónica: Es levantada por el oficial de tránsito; en la cual se pudo haber ordenado la remisión del vehículo al corralón y en el que se especifica tanto el motivo, como el monto de la sanción, de acuerdo al Reglamento de Tránsito del Estado de México.

Recibo de pago de tenencia: Formato emitido por el gobierno estatal y ticket del último pago de tenencia del año actual al que se realiza la liberación correspondiente.

Licencia de conducir: Documento emitido por la autoridad correspondiente que autoriza a un ciudadano la conducción de un vehículo.

6. Insumos.

- Inventario.
- Boleta de Infracción emitida por Tránsito Municipal
- Requisitos para la liberación del vehículo:
- Factura original.
- Tarjeta de circulación.
- Ultimo pago de tenencia (del año en el que se realiza la liberación).
- Licencia de conducir vigente (del propietario del vehículo).
- A falta de la factura por crédito presentará Carta Factura (vigente) esta deberá de acompañarse de la copia sin valor de la factura de origen.
- Vehículos extranjeros indispensable presentar origina del título de propiedad, así como el pedimento
- Al presentar contrato de compra y venta este deberá de ser acompañado de copias de las identificaciones vigentes de vendedor, comprador y dos testigos
- Carta Poder (este deberá ser Notariada)
- Pago de tenencia del año actual
- Vehículos con reporte de robo deberán presentar el original de la cancelación del reporte de robo y oficio de liberación emitido por la autoridad competente (Ministerio Publico y/o OCRA)
- Personas morales presentar identificación Oficial y Poder notarial en caso de arrendamiento, el contrato como tal.

- Toda la documentación sin excepción deberá presentarse en Original y una copia para su debido cotejo.

7. Resultados.

El sello que les permite obtener la liberación del vehículo.

8. Políticas.

- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la petición.
- En todos los casos se atenderá de manera amable y profesional.
- Todo trámite iniciado y cotejado deberá entregarse el mismo día.
- Siempre se explicará al contribuyente de manera amable los pasos del procedimiento y el tiempo promedio de espera.
- Bajo ninguna circunstancia se podrá solicitar o aceptar dádivas por parte de los contribuyentes para la realización de uno o más trámites.
- Bajo ninguna circunstancia puede proceder un trámite que no incluya todos los requisitos solicitados en originales y copias, a menos que contenga las actas de las autoridades competentes.
- En caso de que se presente algún caso que represente una problemática o que no entre dentro de este procedimiento, el servidor público deberá de dirigirse a su jefe inmediato para la solución del mismo.
- A falta de la factura por crédito presentará Carta Factura (vigente) esta deberá de acompañarse de la copia sin valor de la factura de origen.
- Vehículos extranjeros indispensable presentar origina del título de propiedad, así como el pedimento de importación correspondiente.
- Al presentar contrato de compra y venta este deberá de ser acompañado de copias de las identificaciones vigentes de vendedor, comprador y dos testigos
- Carta Poder (este deberá ser Notariada)
- Pago de tenencia del año actual

- Personas morales presentar identificación Oficial y Poder notarial en caso de arrendamiento, el contrato como tal.
- Toda la documentación sin excepción deberá presentarse en Original y una copia para su debido cotejo.

9. Desarrollo.

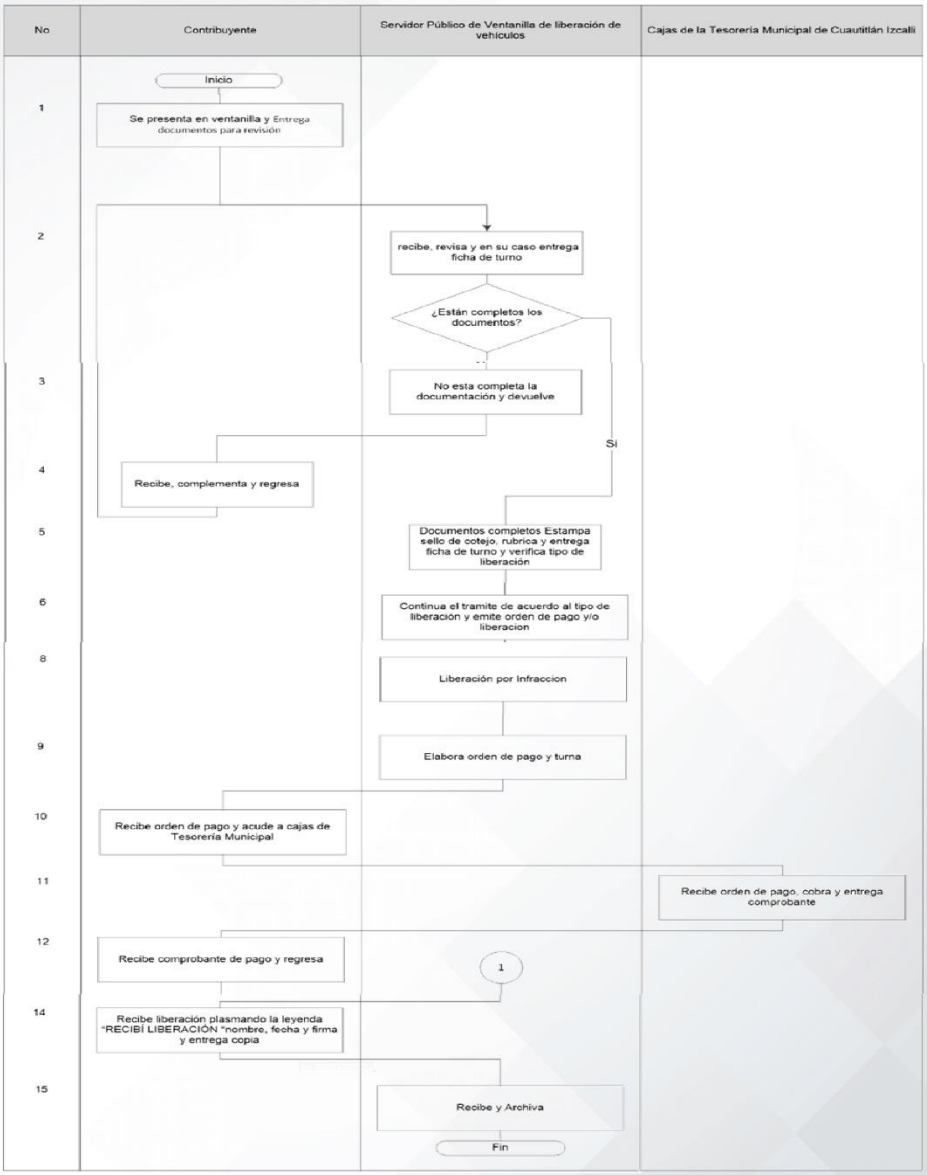
Liberación de vehículos remitidos al corralón.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Contribuyente	Acude a la ventanilla de liberación de vehículos y entrega sus documentos al servidor público del área de infracciones para ser validados.
2	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Recibe, revisa y en su caso entrega ficha de turno. **¿La documentación está completa?** **No**: Entonces regresa e informa de la documentación faltante con el propósito de que la subsane. **Sí: E**ntonces estampa sello de cotejo
3	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Entrega documentos para complementar requisitos.
4	Contribuyente	Recibe, complementa y regresa
5	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Entrega ficha de turno e identifica tipo de liberación de vehículo.
6	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Continúa con el trámite de acuerdo al tipo de liberación y emite orden de pago y /o liberación

No.	Unidad Administrativa	Actividad
7	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Liberación por Ministerio Público, Oficialía o Bando Municipal
8	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Revisa si es liberación por infracción
9	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Elabora orden de pago y turna
10	Contribuyente	Recibe orden de pago y acude a cajas de Tesorería Municipal.
11	Cajas de la Tesorería Municipal	Recibe orden de pago, cobra y entrega comprobante.
12	Contribuyente	Acude con su comprobante a la ventanilla de liberación de vehículos para entregarlo y continuar con su trámite.
13	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Recibe documentación, imprime sello y llena campos de datos requeridos
14	Contribuyente	Recibe liberación plasmando la leyenda "RECIBÍ LIBERACIÓN" nombre, fecha, firma y entrega copia acusada al servidor público de ventanilla de infracciones
15	Servidor Público de Ventanilla de Liberación de Vehículos	Recibe y archiva la documentación de liberación de vehículos trámite realizado.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No
Contribuyente
Servidor Público de Ventanilla de liberación de vehículos
Cajas de la Tesorería Municipal de Cuautitlán Izcalli
Inicio
1
Se presenta en ventanilla y Entrega documentos para revisión
2
recibe, revisa y en su caso entrega ficha de turno
¿Están completos los documentos?
3
No esta completa la documentación y devuelve
Si
4
Recibe, complementa y regresa
5
Documentos completos Estampa sello de cotejo, rubrica y entrega ficha de turno y verifica tipo de liberación
6
Continua el tramite de acuerdo al tipo de liberación y emite orden de pago y/o liberacion
8
Liberación por Infraccion
9
Elabora orden de pago y turna
10
Recibe orden de pago y acude a cajas de Tesorería Municipal
11
Recibe orden de pago, cobra y entrega comprobante
12
Recibe comprobante de pago y regresa
1
14
Recibe liberación plasmando la leyenda "RECIBÍ LIBERACIÓN "nombre, fecha y firma y entrega copia
15
Recibe y Archiva
Fin

11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de infracciones estimadas}}{\text{Número total de infracciones cobradas}} \times 100 = \text{Porcentaje total infracciones cobradas}$$

12. Formatos e instructivos.

Anexo 1. Orden pago de multa de tránsito.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CUATITLAN IZCALLI

Fecha de la infracción:

Orden de pago: SAT -

Folio:

Dependencia Municipal Emisora:
TESORERÍA

Titular o Responsable:

C. Tesorero Municipal:

El (la) Ciudadano (a):

Con domicilio en:
ENTRARA A LA TESORERÍA MUNICIPAL LA CANTIDAD QUE SE DETALLA POR EL CONCEPTO ESPECIFICADO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.

Concepto:
MULTAS DE TRÁNSITO

Información complementaria

Importe	$ $0.00
Recargos	$0.00
Descuento	$ $0.00
Redondeo	$0.00
Total	$ $0.00

Elaboró

Autorizó
JEFE DEPARTAMENTO

Recibió interesado

Q00-43 Taller de educación vial.

1. Objetivo.

Desarrollar, promover e impulsar la educación vial a la ciudadanía en general mediante talleres y publicidad, con la finalidad de disminuir los accidentes viales.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, a la Coordinación Técnico Operativa, al Departamento de Transporte Público, así como a las instituciones educativas, religiosas, privadas, eventos especiales, vía pública y ciudadanía en general del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 8), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Ley de Movilidad del Estado de México. (Título Segundo. Capitulo II, artículos 22 fracción II, 28 fracción XXIV), Gaceta del Gobierno, 21 de mayo del 2024, sus reformas y adiciones.
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024, (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117 y 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Transporte Público es el área responsable de realizar los servicios de vialidad escolar en las escuelas; así como talleres de educación vial a alumnos, docentes,

padres de familia y ciudadanía, para salvaguardar la integridad física de los alumnos y ciudadanía en general en la vía pública municipal.

El solicitante deberá:

- Elaborar y entregar la solicitud de servicio del taller de educación vial de manera presencial o en línea a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Asignar un número de folio al oficio y/o petición recibida y registrar en bitácora.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir documentación, registrar en bitácora, dar seguimiento y contestación.

El jefe de Departamento de Transporte Público, deberá:

- Poner en marcha los servicios de Educación vial y vialidad escolar con el personal y unidades asignados, vigilar la disciplina del personal bajo su mando y reportar el resultado de la operatividad.

Los elementos del Departamento de Transporte Público, deberán:

- Cumplir el procedimiento, participar en los operativos y dispositivos con el personal y unidades asignados y reportar el resultado de la operatividad.

5. Definiciones.

Educación Vial: Conjunto de reglas y normas de tránsito que todos debemos acatar en vía pública.

Publicidad para educación vial: Difusión para fomentar cultura vial a la ciudadanía con la finalidad de evitar accidentes.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud de talle dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

La capacitación y educación vial de alumnos, padres de familia y ciudadanía en general.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.
- Para todo taller se requiere un mínimo de 40 y un máximo de 100 personas.
- Para todo taller se requiere un mínimo de 3 o 4 educadores viales.

9. Desarrollo.

Taller de educación vial.

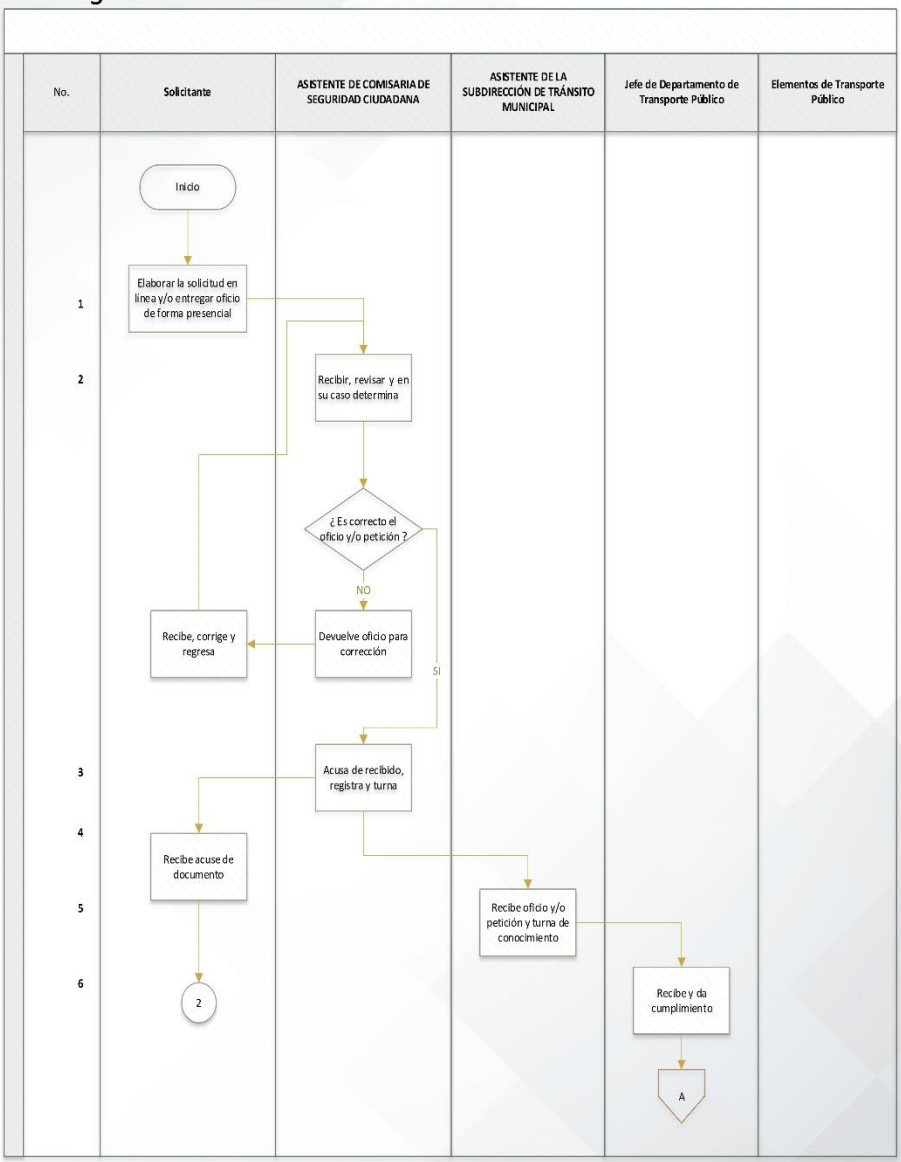
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Elabora la solicitud en línea y/o entrega la solicitud de servicio del taller de educación vial de manera presencial a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

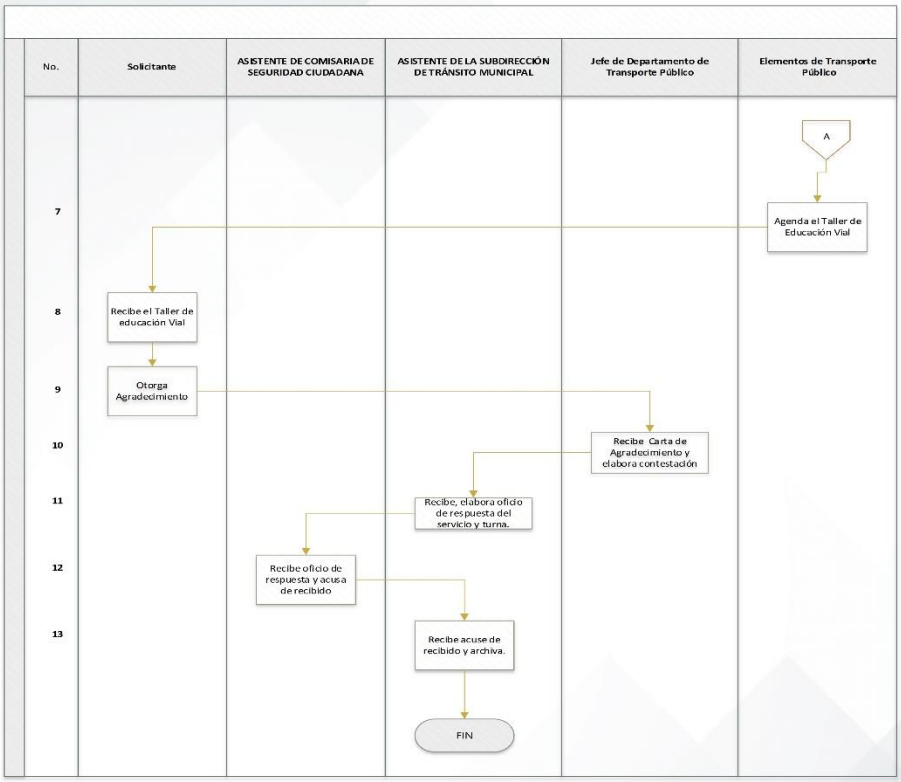
No.	Unidad Administrativa	Actividad
2	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, revisa y en su caso determina si cumple con los requisitos para su atención. ¿Es correcto el oficio y/o petición? **No:** Entonces regresa el oficio al peticionario para corrección **Si:** Entonces turna el oficio a la Subdirección de Tránsito Municipal.
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe registra fecha, hora y turna.
4	Solicitante.	Recibe acuse de recibida del documento.
5	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibe, registra y turna al Jefe de Departamento de Transporte Público.
6	Jefe de Departamento de Transporte Público.	Recibe e instruye para dar cumplimiento del taller.
7	Elementos de Educación Vialidad	Recibe y agenda el Taller de Educación Vial y acude para acordar fechas de taller.
8	Solicitante.	Recibe el taller.
9	Solicitante.	Elabora y entrega a los educadores viales el oficio de agradecimiento.
10	Jefe de Departamento de Transporte Público.	Recibe oficio de agradecimiento del solicitante y Elabora Oficio de Contestación e informa a la Subdirección de Tránsito.
11	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibe, registra y elabora oficio de contestación a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

No.	Unidad Administrativa	Actividad
12	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Recibe y sella de recibido
13	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibe acuse para guarda en el archivo
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No.
Solicitante
ASISTENTE DE COMISARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
ASISTENTE DE LA SUBDIRECCIÓN DE TRÁNSITO MUNICIPAL
Jefe de Departamento de Transporte Público
Elementos de Transporte Público
Inicio
Elaborar la solicitud en línea y/o entregar oficio de forma presencial
1
Recibir, revisar y en su caso determina
2
¿ Es correcto el oficio y/o petición ?
NO
SI
Recibe, corrige y regresa
Devuelve oficio para corrección
Acusa de recibido, registra y turna
3
Recibe acuse de documento
4
Recibe oficio y/o petición y turna de conocimiento
5
Recibe y da cumplimiento
6
2
A



11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de solicitudes de talleres recibidas}}{\text{Número total de solicitudes de talleres atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje total talleres impartidos}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

Q00-44 Servicios de vialidad en zonas escolares.

1. Objetivo.

Proporcionar seguridad vial en planteles educativos a alumnos, padres de familia y ciudadanía en general para disminuir el índice de accidentes.

2. Alcance.

Aplica a la Subdirección de Tránsito Municipal, al Departamento de Transporte Público; planteles educativos de todos los niveles y eventos extraordinarios dentro del Municipio de Cuautitlán Izcalli.

3. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Título Primero, Capítulo Primero, artículo 8), Diario Oficial de la Federación, 05 de febrero de 1917, sus reformas y adicionales.
- Reglamento de Tránsito del Estado de México, Titulo Quinto. Capitulo Primero, Artículos 107 y 108) Gaceta del Gobierno del Estado de México el 21 de septiembre de 1992, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México (Título Primero, Capítulo Tercero, Artículo 9 Fracción X) Gaceta del Gobierno del Estado de México 12 de agosto de 2015. y sus reformas y adiciones
- Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2024, (Título Vigésimo Primero, Capitulo Único, artículos 117 y 118), Gaceta Municipal No. 283, 05 de febrero de 2024, sus reformas y adiciones.
- Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública del Municipio de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), (Título Segundo, Capitulo Sexto, Artículos 35 fracción X), Gaceta Municipal No. 082, 16 de agosto de 2022, sus reformas y adiciones.

4. Responsabilidades

El Departamento de Transporte Público es el área responsable de realizar los servicios de vialidad escolar en las escuelas y en la vía pública dentro del territorio Municipal.

El solicitante, deberá:

- Elaborar la solicitud en línea del servicio de vialidad o en su caso entregar de manera presencial el oficio en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

El asistente de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana, deberá:

- Asignar un número de folio y/o petición recibida y registra en bitácora y turna.

El asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal, deberá:

- Recibir documentación, registrar en bitácora, dar seguimiento y contestación.

El Jefe de Departamento de Transporte Público, deberá:

- Poner en marcha los servicios de Educación vial y vialidad escolar con el personal y unidades asignados, vigilar la disciplina del personal bajo su mando y reportar el resultado de la operatividad.

5. Definiciones.

Vialidad Escolar: Servicio para salvaguardad la seguridad física de los educandos y padres de familia.

6. Insumos.

- Oficio de solicitud de talle dirigido a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.

7. Resultados.

Oficio de respuesta a petición de servicio de seguridad vial en zonas escolares.

8. Políticas.

- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad y no deben divulgarse al personal que no tenga competencia en la misma.
- En todos los casos se atenderán de forma inmediata, de manera amable y profesional las peticiones de la ciudadanía.
- Toda petición recibida deberá turnarse el mismo día al área competente.
- Siempre se explicará al ciudadano el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearles falsas expectativas respecto a las consecuencias de la misma.

9. Desarrollo.

Servicios de vialidad en zonas escolares.

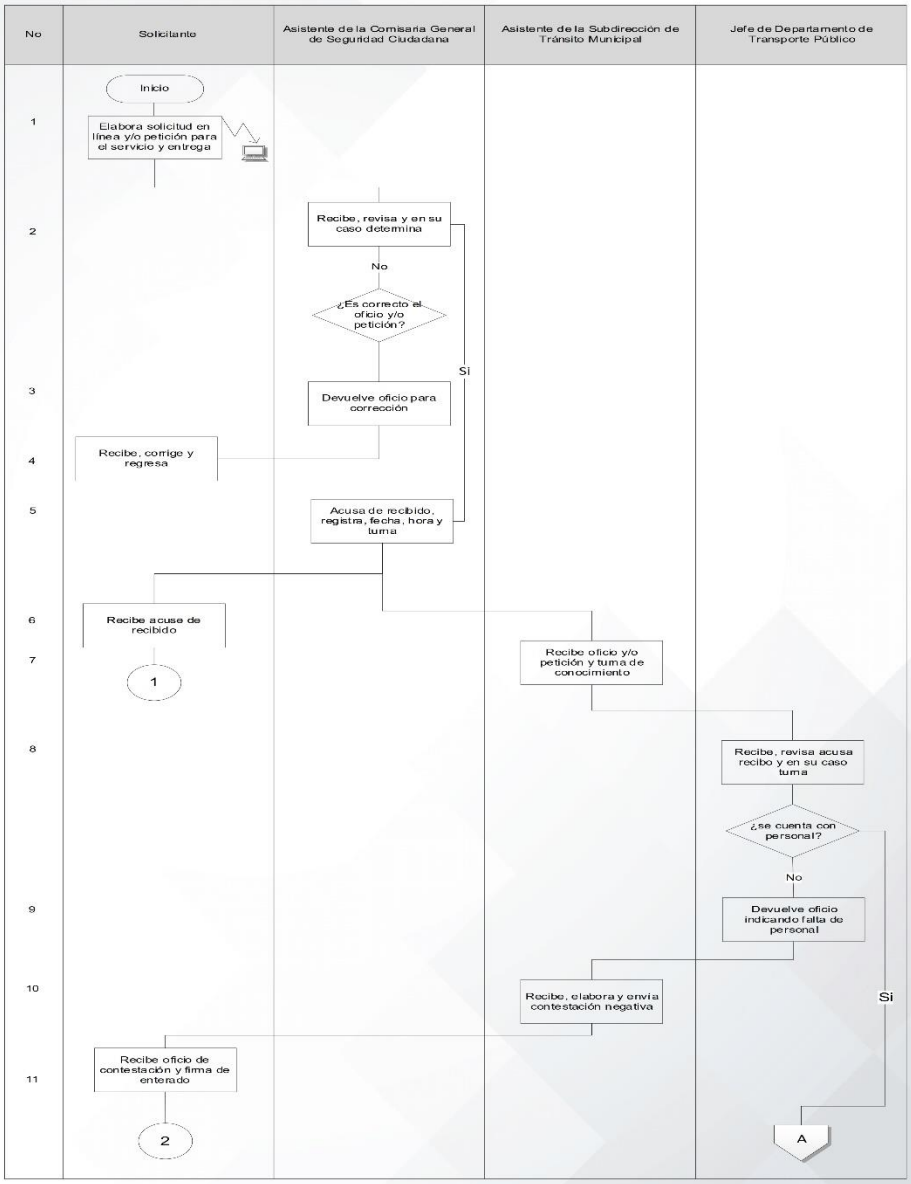
No.	Unidad Administrativa	Actividad
1	Solicitante	Elabora solicitud en línea y/o entrega oficio de manera presencial solicitando el servicio de vialidad en la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.
2	Asistente de la Comisaria General de Seguridad Ciudadana.	Recibe, oficio revisa y en su caso determina si cumple con los requisitos para su atención. ¿Es correcto el oficio y/o petición? No: Entonces regresa el oficio al peticionario para su corrección. Si: Entonces turna el oficio a la Subdirección de Tránsito Municipal.

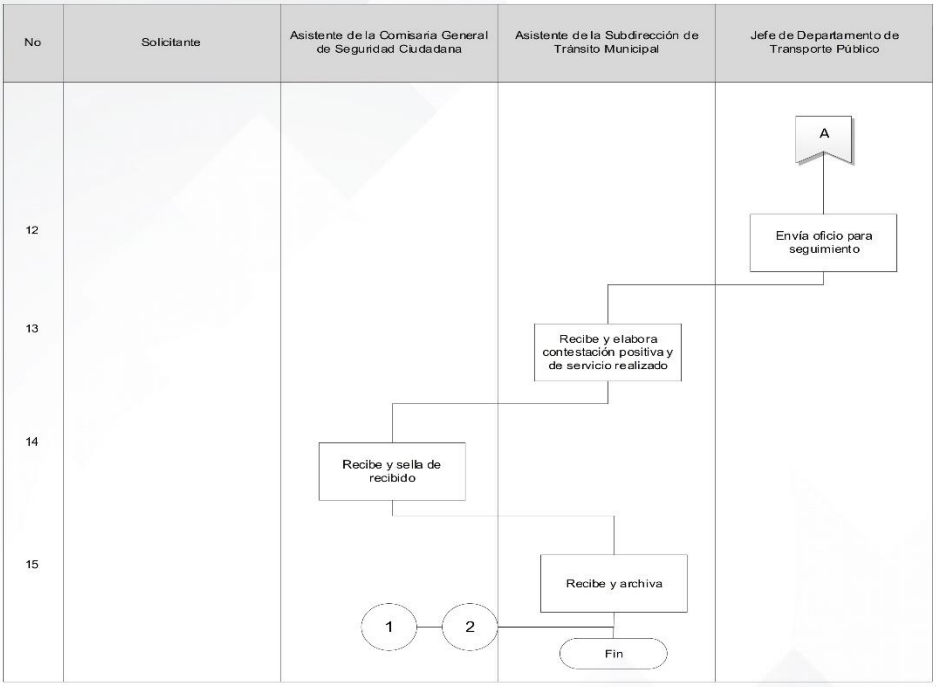
No.	Unidad Administrativa	Actividad
3	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana	Devuelve el oficio y/o petición al solicitante para su corrección.
4	Solicitante	Recibe corrige y regresa a la Comisaria General de Seguridad Pública y Tránsito.
5	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Acusa de recibido, registra fecha, hora y turna
6	Solicitante	Recibe acuse de recibido del documento.
7	Asistente de la Subdirección de Tránsito.	Recibe, registra y turna para dar cumplimiento del servicio
8	Jefe de Departamento de Transporte Público.	Recibe oficio, revisa, acusa de recibido y en su caso turna para dar cumplimiento al servicio. **¿Se cuenta con personal suficiente?** **No:** Entonces se contesta la falta de personal para cubrir el servicio **Si:** Entonces se asigna al personal para brindar el servicio
9	Jefe de Departamento de Transporte Público.	Realiza contestación negativa por falta de personal
10	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Realiza contestación del servicio realizado o falta de personal y elabora contestación
11	Solicitante.	Recibe Oficio de contestación y firma de enterado
12	Jefe de Departamento de Transporte Público.	Envía oficio para dar seguimiento del servicio

No.	Unidad Administrativa	Actividad
13	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibe y elabora contestación positiva, para dar el servicio al solicitante
14	Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana.	Recibe y sella de recibido.
15	Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal.	Recibe acuse para guarda en el archivo.
		FIN

Pasa a la siguiente página.

10. Diagrama.


No
Solicitante
Asistente de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana
Asistente de la Subdirección de Tránsito Municipal
Jefe de Departamento de Transporte Público
Inicio
1
Elabora solicitud en línea y/o petición para el servicio y entrega
2
Recibe, revisa y en su caso determina
No
¿Es correcto el oficio y/o petición?
Si
3
Devuelve oficio para corrección
4
Recibe, corrige y regresa
5
Acusa de recibido, registra, fecha, hora y turna
6
Recibe acuse de recibido
7
1
Recibe oficio y/o petición y turna de conocimiento
8
Recibe, revisa acusa recibo y en su caso turna
¿se cuenta con personal?
No
9
Devuelve oficio indicando falta de personal
10
Recibe, elabora y envía contestación negativa
Si
11
Recibe oficio de contestación y firma de enterado
2
A



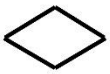
11. Medición.

$$\frac{\text{Número total de solicitudes de servicios de vialidad en escuelas recibidas}}{\text{Número total de solicitudes de servicios de vialidad en escuelas atendidas}} \times 100 = \text{Porcentaje total de servicios de vialidad en escuelas impartidas}$$

12. Formatos e instructivos.

No Aplica.

III. SIMBOLOGÍA.

Símbolo	Representa
	**Inicio o final del procedimiento.** Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra **INICIO** y cuando se termine se escribirá la palabra **FIN.**
	**Conector de hoja en un mismo procedimiento.** Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	**Operación.** Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	**Decisión.** Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	**Captura o envío de información.** Se emplea para representar la captura electrónica de datos o envío de datos por internet.
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	**Teléfono:** Representa la comunicación del área vía telefónica con otras Dependencias e incluso con la ciudadanía, cuando así lo requiera
	**Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo, medio magnético, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	**Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.

IV. VALIDACIÓN.

C. Leticia Santana Moronatti
Titular de la Contraloría Municipal.

C. Marco Antonio Mena Domínguez
Titular de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana

C. Francisco Moreno Pérez
Titular del Área de Comando, Control, Comunicación y Cómputo.

C. Francisco Tinajeros Zúñiga
Titular de la Coordinación Jurídica.

C. Fernando Morales López
Titular del Área de Asuntos Internos.

C. Julio César Chávez González
Titular de la Comisión de Honor y Justicia.

C. María del Carmen Fuentes García
Titular de la Coordinación Administrativa.

C. Eliut Hernández Tavera
Titular del Área de Atención a Víctimas del Delito de Violencia a Mujeres en Razón de Género.

C. Víctor Hugo Pérez Juárez
Titular de la Subdirección de Prevención del Delito.

C. Christian Martín García Gómez
Titular de la Coordinación Técnica-Operativa

VALIDACIÓN. *(Continuación)*

C. José Luis Vega Rojas
Titular del Departamento de Operación Policial.

C. Rosa María Catalán Benjamín
Titular del Departamento de Policía de Proximidad.

C. Fidel García Oseguera
Titular del Departamento de Grupos Especiales, Policía Montada y Agrupamiento Canino.

C. Erick Hernández Contreras
Titular de la Subdirección de Investigación y Análisis e Inteligencia.

C. Erick Leonardo Cuellar Calderón
Titular del Departamento de Investigación.

C. Rubén Hernández González
Titular del Departamento de Análisis e Inteligencia.

C. Arturo Rafael Sánchez Bernal
Titular de la Subdirección de Tránsito Municipal.

C. Juan José Islas Ortiz
Titular de la Coordinación Técnica-Operativa

C. Elda Guadalupe Martínez Ortega
Titular del Departamento de Agrupamiento de Tránsito

C. Eduardo Reyes Vargas
Titular del Departamento de Transporte Público

C. Juan Carlos Poblano Romero
Titular del Departamento de Infracciones

V. HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

Fecha de Actualización	Descripción de la Actualización
08 de febrero de 2012	Manual de Procedimientos de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Estado de México Gaceta Municipal 08 de febrero de 2012. **Primera Edición. Elaboración.**
11 de diciembre de 2015	Manual de Procedimientos de la Comisaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México Gaceta Municipal No. 166 11 de diciembre de 2015. **Segunda Edición. Elaboración.**
21 de octubre de 2021	Manual de Procedimientos de la Comisaría General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México. Gaceta Municipal No. 262, 21 de octubre de 2021. **Tercera Edición. Elaboración.**
08 de octubre de 2024	Manual de Procedimientos de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México Gaceta Municipal No. 329, 08 de octubre de 2024. **Cuarta Edición. Actualización.**


CUAUTITLÁN
IZCALLI

LO ANTERIOR, EN ATENCIÓN AL:

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!

Comisaría General de Seguridad Ciudadana

"2023 Año del Septuagésimo Aniversario del reconocimiento del Derecho al Voto de la Mujeres en México"

Cuautitlán Izcalli, Estado de México a 30 de septiembre de 2024

Oficio: CGSC-CJ/10439/2024
ASUNTO: SOLICITUD PARA PUBLICACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN EN LA GACETA MUNICIPAL

LIC. IBISSMAR MAGAÑA SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 20 y 21 de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos; artículos 1, 3, 8, 14 fracción V, 19 fracción II, 22 fracción X de la Ley de Seguridad del Estado de México; artículos 35 y 36 del Reglamento de Organización Interna de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán Izcalli (2022-2024), 9 del Reglamento Interno de la Comisaria General se Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, solicito amablemente impartir sus atentas instrucciones a quien corresponda, con el objetivo de que realizar la publicación del Manual de Procedimientos actualizado, correspondiente a la Comisaría General de Seguridad Ciudadana de Cuautitlán Izcalli, Estado de México en la Gaceta Municipal.

Al respecto adjunto a la presente en formato digital **(CD)** la versión final del manual antes citado.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi más alta y distinguida consideración y quedo de Usted.

A T E N T A M E N T E

CMTE. MARCO ANTONIO MENA DOMÍNGUEZ
COMISARIO GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!
No. de Folio 16175
04 OCT 2024
RECIBIDO
Secretaría del Ayuntamiento

MAMD/FTZ/fam

Av. Primero de Mayo S/N, Col. Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C. P. 54700
Teléfono: 55 58 68 49 89

III. FE DE ERRATAS A LA CONVOCATORIA A PERSONAS JUEZA O JUEZ CÍVICO (UNA PLAZA) Y SECRETARIA O SECRETARIO CÍVICO (UNA PLAZA), PUBLICADA EN LA GACETA MUNICIPAL, PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, NÚMERO: 328, AÑO: 2024, DEL 3 DE OCTUBRE DE 2024.

Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Administración 2022-2024
¡Somos futuro!

CUAUTITLÁN IZCALLI

"2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO,
PARA EL PERÍODO 2022-2024

FE DE ERRATAS A LA CONVOCATORIA A PERSONAS JUEZA O JUEZ CÍVICO (UNA PLAZA) Y SECRETARIA O SECRETARIO CÍVICO (UNA PLAZA), PUBLICADA EN LA GACETA MUNICIPAL, PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO, NÚMERO: 328, AÑO: 2024, DEL 3 DE OCTUBRE DE 2024, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

EN LA HOJA 3 DE LA CONVOCATORIA, CONTENIDA EN LA FOJA 5 DE LA GACETA REFERIDA,

DICE:

...

III. Las personas aspirantes deberán presentarse ante los integrantes de la Comisión Permanente de Gobernación del Ayuntamiento, misma que emitirá los dictámenes correspondientes en mesa de trabajo, el día **14** de **octubre** del año dos mil veinticuatro de acuerdo a la programación preestablecida, para exponer su intención de ocupar alguno de los cargos a que hace referencia la presente convocatoria, pudiendo las personas integrantes del Ayuntamiento realizar preguntas para aclarar dudas sobre la documentación, presentación o intención de participar en la selección para ocupar los cargos públicos objeto de la presente convocatoria, atendiendo al principio de Paridad de Género en cumplimiento a lo previsto por la Ley de Igualdad y Trato de Oportunidades entre mujeres y hombres del Estado de México;

...

DEBE DECIR:

...

III. Las personas aspirantes deberán presentarse ante los integrantes de la Comisión Permanente de Gobernación del Ayuntamiento, misma que emitirá los dictámenes correspondientes en mesa de trabajo, el día **16** de **octubre** del año dos mil veinticuatro de acuerdo a la programación preestablecida, para exponer su intención de ocupar alguno de los cargos a que hace referencia la presente convocatoria, pudiendo las personas integrantes del Ayuntamiento realizar preguntas para aclarar dudas sobre la documentación, presentación o intención de participar en la selección para ocupar los cargos públicos objeto de la presente convocatoria, atendiendo al principio de Paridad de Género en cumplimiento a lo previsto por la Ley de Igualdad y Trato de Oportunidades entre mujeres y hombres del Estado de México;

...

Administración Pública Municipal 2022-2024
Gobierno de Cuautitlán Izcalli
Secretaría del Ayuntamiento

LIC. IBISSMAR MAGAÑA SÁNCHEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

IMS/OARM/DTS/dbj.

Av. 1 de Mayo #100, Centro Urbano. C. P. 54700, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.
Teléfono: 5864 25 00

AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE CUAUTITLÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO,
POR EL PERÍODO 2022-2024

MTRA. KARLA LETICIA FIESCO GARCÍA.
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.
RÚBRICA

C. ARTURO JAVIER DEL MORAL CASTRO.
PRIMER SÍNDICO.
RÚBRICA

C. PERLA IVONNE BLANCO CALDERÓN.
SEGUNDA SÍNDICO.
RÚBRICA

C. ANGÉLICA ARANA COLÍN.
PRIMERA REGIDORA.
RÚBRICA

C. LUIS FERNANDO RAMÍREZ COYOTE.
SEGUNDO REGIDOR.
RÚBRICA

C. STEPHANY MORENO ROJAS.
TERCERA REGIDORA.
RÚBRICA

C. ROY LÓPEZ LEAL.
CUARTO REGIDOR.
RÚBRICA

C. SILVIA YAREMI NAVA GONZÁLEZ.
QUINTA REGIDORA.
RÚBRICA

C. JULIO CÉSAR SALINAS PADILLA.
SEXTO REGIDOR.
RÚBRICA

C. YARENI MARCELA TREJO ANTONIO.
SÉPTIMA REGIDORA.
RÚBRICA

C. DANIEL ARRIAGA LEGUÍZAMO.
OCTAVO REGIDOR.
RÚBRICA

C. EVA VERDI TENORIO.
NOVENA REGIDORA.
RÚBRICA

C. EFRÉN GONZÁLEZ CRUZ.
DÉCIMO REGIDOR.
RÚBRICA

C. ADALÍ MAGALI MUÑOZ ZAPATA.
DÉCIMA PRIMERA REGIDORA.
RÚBRICA

C. FERNANDO GARCÍA CRUZ.
DÉCIMO SEGUNDO REGIDOR.
RÚBRICA

LIC. IBISSMAR MAGAÑA SÁNCHEZ.
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.
RÚBRICA

SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

El Secretario del Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, LIC. IBISSMAR MAGAÑA SÁNCHEZ; en uso de las facultades que le confieren el artículo 91 fracciones VIII y XIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, certificó y ordenó la publicación de esta Gaceta Municipal para el conocimiento de los vecinos de Cuautitlán Izcalli.


CUAUTITLÁN
IZCALLI