

**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN,  
SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Versión 1.0

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS MUNICIPAL

01 DE SEPTIEMBRE DE 2024

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,          INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN          DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Fecha:</b> 01 de septiembre de 2024
	<b>Página:</b> 2 de 28

**Contenido**

OBJETIVO GENERAL .....3  
 ÁREAS INVOLUCRADAS.....4  
 GLOSARIO .....4  
 MARCO JURÍDICO .....6  
 POLÍTICAS .....7  
 DIAGRAMA DE FLUJO .....12  
 FORMULARIOS .....15  
 SIMBOLOGÍA.....27  
 CONTROL DE VERSIONES .....27  
 VALIDACIÓN .....28

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	3 de 28

## OBJETIVO GENERAL

El Manual de Procedimientos para la recepción, investigación, seguimiento y dictaminación de quejas y denuncias de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez, México, tiene como objetivo sistematizar los procesos y documentos que contienen información referente al marco legal, atribuciones, y la descripción de procesos a seguir, para llevar a cabo las funciones de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez, a efecto de que constituya un instrumento normativo, con respeto irrestricto a los derechos humanos y con perspectiva de género.

Por lo anterior, se presentan de manera ordenada y secuencial, las etapas del procedimiento de recepción, investigación, seguimiento y dictaminación de quejas y denuncias realizadas con motivo de actos u omisiones del personal operativo que integran la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, así como el personal adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito dependiente de la Presidencia Municipal.

Este Manual servirá como una herramienta de desarrollo administrativo de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.

El presente Manual podrá ser sujeto de actualizaciones en tanto se den variaciones en la ejecución de los procedimientos que en el mismo se detallan, a efecto de que cumpla con su objetivo.

La Unidad de Asuntos Internos Municipal, observará en todo momento durante su actuación, los principios básicos de igualdad, equidad, objetividad, eficacia, profesionalismo y honradez, observando y garantizando los Derechos Humanos y actuará en todo momento con perspectiva de género.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	4 de 28

## ÁREAS INVOLUCRADAS

En la aplicación de este Manual intervienen las siguientes dependencias de la Administración Pública Municipal:

1. Unidad de Asuntos Internos Municipal
2. Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura
3. Comisión de Honor y Justicia
4. Contraloría Interna Municipal

## GLOSARIO

**Administración Pública Municipal.** Las Dependencias y Entidades que integran la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez.

**Ayuntamiento.** El órgano máximo del Municipio integrada por una Presidenta o Presidente Municipal, Síndicos y regidores.

**Denuncia.** La manifestación personal o anónima, utilizando cualquier medio señalado para tales efectos, por la que se hacen del conocimiento de la Unidad de Asuntos Internos, los actos u omisiones de los Elementos adscritos a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura de Naucalpan de Juárez; así como el adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito dependiente de la Presidencia Municipal, que puedan constituir faltas administrativas o infracciones disciplinarias.

**Dirección General.** La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura.

**Elemento (s).** Al personal especializado que integra el Cuerpo de Seguridad Pública, adscrito a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura de Naucalpan de Juárez; así como el adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito dependiente de la Presidencia Municipal.

**Expediente.** El Expediente de Investigación integrado por la Unidad de Asuntos Internos.

**Inspección.** La técnica de investigación utilizada por la Unidad para comprobar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de los Elementos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	5 de 28

**Investigación.** La fase del procedimiento que puede iniciarse de oficio, ya sea por quejas o denuncias; cuyo objetivo es proporcionar a la persona Servidora Pública adscrita a la Unidad, de elementos necesarios que le permitan advertir la posible comisión de una falta administrativa o infracción disciplinaria.

**Ley Estatal.** La Ley de Seguridad del Estado de México.

**Ley General.** La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

**Ley de Responsabilidades.** La Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

**Manual.** El Manual de Procedimientos para la Recepción, Investigación, Seguimiento y Dictaminación de Quejas y Denuncias de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.

**Perspectiva de Género.** La visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres, en que se propone la eliminación de las causas de opresión de género como la desigualdad, injusticia y jerarquización de las personas basada en el género; promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres, contribuye a construir una sociedad en la cual, las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones.

**Queja.** La manifestación personal o anónima, utilizando cualquier medio señalado para tales efectos, por la que se hacen del conocimiento a la Unidad de Asuntos Internos, los actos u omisiones de los Elementos adscritos a la Dirección General; así como el adscrito a la Subdirección de Prevención del Delito dependiente de la Presidencia Municipal, relacionados con el cumplimiento de sus deberes y que significan una afectación directa.

**Presidenta o Presidente Municipal.** La Persona Titular de la Presidencia Municipal Constitucional de Naucalpan de Juárez, México.

**Régimen disciplinario.** El conjunto de disposiciones que regulan la disciplina, sanciones, amonestaciones, suspensiones y correcciones disciplinarias.

**Reglamento.** El Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez, México.

**Reglamento del Servicio Profesional.** El Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Administración Municipal de Naucalpan de Juárez, México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	6 de 28

**Unidades Administrativas.** Las Subdirecciones y Departamentos que sean necesarios para el eficiente desempeño de las atribuciones conferidas a la Unidad, conforme al presente Manual.

**Titular de la Unidad.** La persona Titular de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.

**Unidad.** La Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez, México.

## MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México;
3. Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y su Reglamento;
4. Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes;
5. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
6. Ley General de Víctimas;
7. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios;
8. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
9. Ley de Seguridad del Estado de México;
10. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;
11. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México;
12. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Naucalpan de Juárez, México;
13. Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Administración Municipal de Naucalpan de Juárez, México;
14. Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México;
15. Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez, México; y,
16. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, México.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	7 de 28

## POLÍTICAS

El horario de atención presencial a las personas quejasas o denunciantes, así como a las Dependencias será de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Las personas servidoras públicas adscritas a la Unidad de Asuntos Internos Municipal deberán portar credencial de identificación con fotografía.

El personal de la Unidad de Asuntos Internos Municipal observará en todo momento, los derechos de las personas denunciantes o quejasas y en los procedimientos, se conducirá sin distinción, exclusión o restricción.

En las investigaciones y dictaminaciones que realicen las personas servidoras públicas de la Unidad de Asuntos Internos Municipal sobre cuestiones que involucren a niñas, niños y adolescentes, se considerará de manera primordial, el interés superior de la niñez.

Los elementos policiales que se presenten a comparecencia en la Unidad de Asuntos Internos Municipal referente a la investigación que se sigue, deberán acudir con identificación oficial, sin arma, sin teléfono y sin equipo de radiocomunicación

La Unidad de Asuntos Internos Municipal, es competente para conocer e investigar los actos u omisiones de las y los Elementos, que puedan constituir faltas administrativas o infracciones disciplinarias, por el incumplimiento a los requisitos de permanencia y/o a las obligaciones inherentes a su cargo o por infracción al régimen disciplinario, establecidos en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y/o la Ley de Seguridad del Estado de México, sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Contraloría Interna Municipal.

La Unidad de Asuntos Internos Municipal, observará en todo momento, los derechos y garantías de las personas denunciantes o quejasas y en los procedimientos de su competencia, se conducirá sin distinción, exclusión o restricción, ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio y discapacidades, o cualquier otra que tenga por objeto o efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	8 de 28

Asimismo, en las investigaciones y dictaminaciones sobre cuestiones que involucren a niñas, niños y adolescentes, se considerará de manera primordial, el interés superior de la niñez.

La Unidad, iniciará el procedimiento de investigación correspondiente por quejas o denuncias, incluso anónimas, cuando se cuente con datos o elementos de prueba, que presuman la existencia de una falta administrativa y la probable responsabilidad de las y los Elementos por el incumplimiento a los requisitos de permanencia y/o a las obligaciones inherentes a su cargo o por infracción al régimen disciplinario, establecidos en la Ley General y/o en la Ley Estatal.

El procedimiento de investigación por quejas se iniciará a petición de parte, en tanto que se aporten datos o elementos de prueba suficientes que den lugar a la presunción de una afectación directa o indirecta a los intereses o derechos de la o el quejoso, la cual deberá ser ratificada por éste o ésta, cuando los hechos sean imprecisos o se requiera más información para el proceso de investigación.

Las quejas anónimas se iniciarán de oficio y la Unidad iniciará el proceso de investigación que le permita detectar, corregir e inhibir, los posibles actos u omisiones de los Elementos, buscando la verdad histórica de los mismos.

Tratándose de quejas anónimas, en las que no se aporten elementos de prueba para iniciar el proceso de investigación, o bien, sea notoria la improcedencia de ésta, no procederán y se determinará su improcedencia.

La Unidad recibirá las denuncias ciudadanas o que le sean remitidas por otras autoridades competentes, a través de los mecanismos establecidos para ello. Si en dichas denuncias se encuentran elementos que indiquen alguna presunta falta administrativa o infracción disciplinaria por parte de algún o algunos Elementos, por el incumplimiento a los requisitos de permanencia, obligaciones inherentes a su cargo y/o por infracción al régimen disciplinario se iniciará la investigación, asentándola en el libro de gobierno correspondiente. En caso contrario, se dictará un acuerdo de improcedencia o de reserva provisional de archivo del expediente.

Cuando se trate de denuncias, el proceso de investigación se iniciará de oficio, o a solicitud de parte, siempre y cuando existan pruebas suficientes que indiquen la posibilidad de la comisión de faltas administrativas o de infracciones disciplinarias



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	9 de 28

por parte de un Elemento. En estos casos, no será necesario que la persona denunciante ratifique su denuncia, salvo en los casos en que se requiera información adicional sobre los hechos que permitan dar inicio al proceso de investigación.

Por economía procesal, cuando se presenten dos o más quejas o denuncias, que correspondan a los mismos actos u omisiones por parte de algún Elemento, podrán acumularse en un solo expediente de investigación, asimismo se determinará si el asunto puede ser acumulado con otros expedientes similares.

En caso de que no sea acumulable, se emitirá un Acuerdo de Inicio de Investigación, que será firmado por la persona Titular de la Unidad o por la persona Titular de la Subdirección de Investigación e Inspección.

Una vez que se haya emitido el Acuerdo de Inicio de Investigación, la Unidad de Asuntos Internos Municipal podrá citar a la persona quejosa o denunciante, para que, en su caso, ratifique, aclare, amplíe o presente datos o elementos de prueba relacionados con los hechos que motivaron su queja o denuncia, y se llevarán a cabo los actos de investigación necesarios para obtener la verdad histórica de los hechos.

La Unidad de Asuntos Internos Municipal, solicitará a las autoridades o a las dependencias correspondientes, la información que estime necesaria a efecto de obtener la verdad histórica de los hechos, y en caso de ser necesario, podrá citar a las o los Elementos involucrados en los hechos denunciados, para que comparezcan ante esta.

Una vez concluidos los actos de la investigación, si de las constancias que integran el expediente de investigación, existen datos de prueba que acrediten la presunta comisión de faltas administrativas o de infracciones disciplinarias de la o el Elemento, la Unidad emitirá de manera fundada y motivada, el acuerdo de solicitud de inicio de procedimiento, mismo que será firmado por la persona Titular de la Unidad o por la persona Titular de la Subdirección de Dictaminación, conforme al régimen de suplencia aplicable.

En el supuesto de que, durante la tramitación de la queja o denuncia de que se trate, se determine que las mismas carecen de fundamento, ya sea porque del proceso de investigación, se acredite la inexistencia de la falta administrativa o porque los hechos investigados no impliquen una posible responsabilidad administrativa derivada del incumplimiento a los requisitos de permanencia y/o a

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	10 de 28

las obligaciones inherentes a su cargo o por infracción al régimen disciplinario, establecidos en la Ley General y/o Estatal, se procederá a emitir el acuerdo de improcedencia. Dicho acuerdo será suscrito por la persona Titular de la Unidad o por la persona Titular de la Subdirección de Dictaminación, conforme al régimen de suplencia aplicable.

En caso de que la Unidad emita el acuerdo de Solicitud de Inicio de Procedimiento, remitirá el expediente original debidamente integrado a la Comisión de Honor y Justicia, para que, en el ámbito de sus atribuciones, determine lo que en derecho corresponda, en dicho proveído se podrá recomendar la sanción que se estime conveniente imponer al Elemento, dependiendo de la gravedad de la conducta, de tal manera ese órgano colegiado, en caso, de iniciar el procedimiento y emitir la resolución solicitará a la autoridad competente el registro del resultado en el expediente del Elemento cuando se compruebe su participación.

En el acuerdo precisado en el párrafo anterior, se podrá solicitar a la Comisión de Honor y Justicia que determine la medida precautoria de suspensión temporal del cargo al Elemento, si así lo considera necesario, con el objetivo de salvaguardar el interés social, el interés o el orden públicos derivado de las funciones que realiza, de así convenir para el mejor cumplimiento del servicio de seguridad pública.

El plazo de gestión para que la Unidad determine las investigaciones y la dictaminación, en su caso, es máximo 120 días hábiles, pudiendo ampliarse hasta por 60 días hábiles más, cuando se justifique fundadamente la necesidad de recabar mayores elementos o datos de prueba para la debida integración del expediente de investigación o bien, por el número de elementos investigados.

El Departamento de Quejas y Denuncias deberá turnar las quejas y denuncias a la Subdirección de Inspección e Investigación dentro de las veinticuatro horas en que sea recibidas.

La base de datos, se integra con las quejas o denuncias, el probable responsable, la conducta, el área a la que pertenecen, género de la persona responsable, lugar de los hechos, fechas de radicación de los expedientes de investigación, así como de los determinados para archivo o solicitud de inicio de procedimiento, propuestas de sanción y medidas precautorias solicitadas, seguimiento de contacto con el denunciante o quejoso, entre otras, las cuales en su conjunto permitirán realizar

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	11 de 28

reportes y análisis de la información de las quejas o denuncias presentadas, así como estadísticas.

Los mecanismos para mantener informada a la persona quejosa o denunciante respecto al estatus del procedimiento, consisten, entre otros, en contacto por vía telefónica o electrónica, para ello se implementan los programas "Llamada Seguimiento Vía Telefónica" y "Encuesta de Servicio".

La Comisión de Honor y Justicia Municipal al momento de dictar la resolución en el procedimiento administrativo seguido al Elemento, solicitará a la Dirección de Administración de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Movilidad Segura la inscripción de la sanción en su expediente personal.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,  
INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN  
DE QUEJAS Y DENUNCIAS

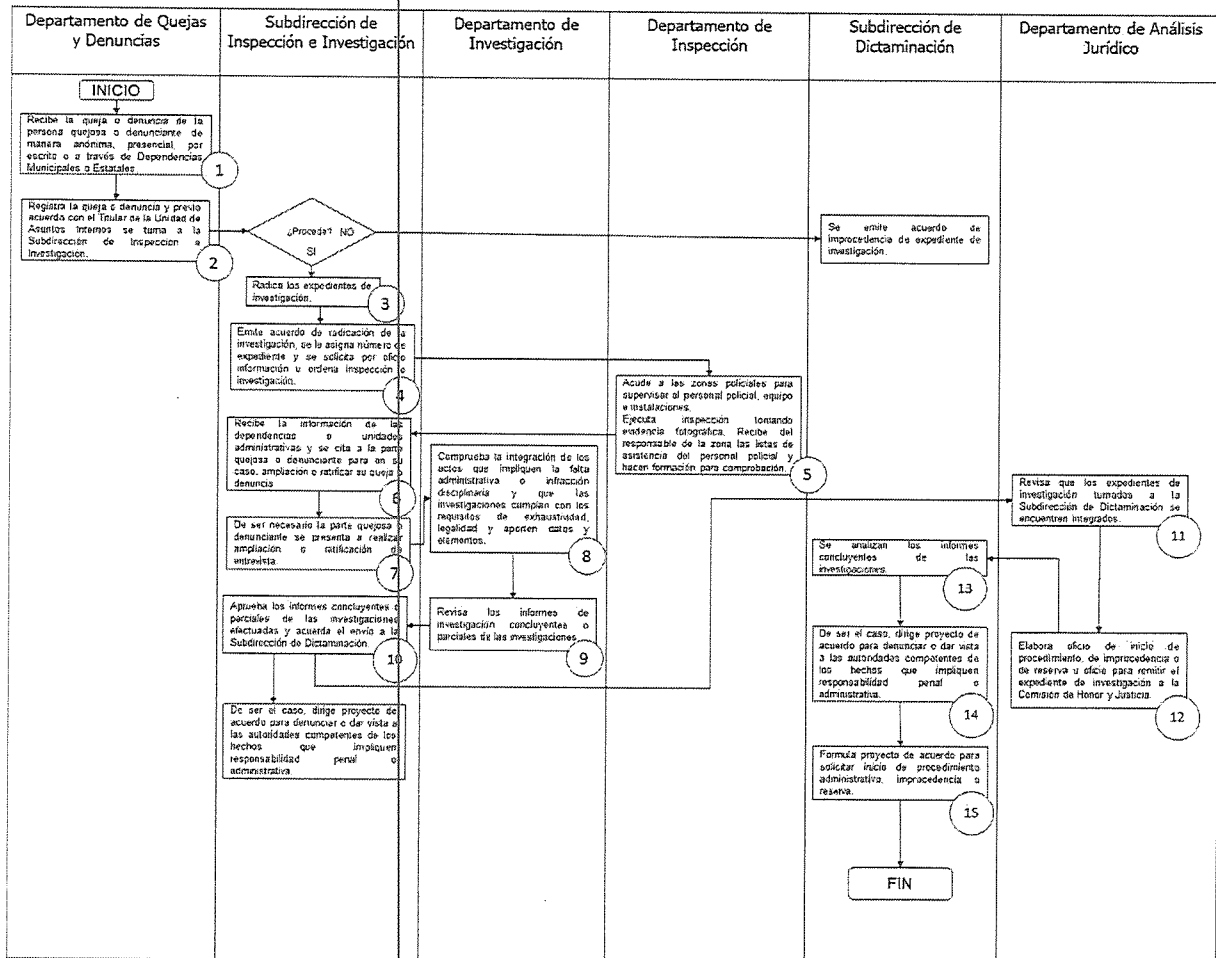
Versión: 1.0

Fecha: 01 de septiembre de 2024

Página: 12 de 28

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS MUNICIPAL



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	13 de 28

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	Competencia	DESCRIPCIÓN
		INICIO
1	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe la queja o denuncia de la persona quejosa o denunciante, de manera anónima, presencial, por escrito o a través de las Dependencias Municipales o Estatales.
2	Departamento de Quejas y Denuncias	Registra la queja o denuncia y previo acuerdo con el Titular de la Unidad de Asuntos Internos, se turna a la Subdirección de Inspección e Investigación.
	Subdirección de Dictaminación	En caso de que no proceda el inicio del expediente, se emite acuerdo de improcedencia del expediente de investigación.
3	Subdirección de Inspección e Investigación	Radica los expedientes de investigación.
4	Subdirección de Inspección e Investigación	Emite acuerdo de radicación de la investigación, se le asigna número de expediente y se solicita por oficio información u ordena inspección o investigación.
5	Departamento de Inspección	Acude a las zonas policiales para supervisar al personal policial, equipo e instalaciones. Ejecuta inspección tomando evidencia fotográfica. Recibe del responsable de la zona las listas de asistencia del personal policial y hacen formación para comprobación.
6	Subdirección de Inspección e Investigación	Recibe la información de las dependencias o unidades administrativas y se cita a la parte quejosa o denunciante para en su caso, ampliación o ratificar su queja o denuncia.
7	Subdirección de Inspección e Investigación	De ser necesario la parte quejosa o denunciante se presenta a realizar ampliación o ratificación de entrevista.
8	Departamento de Investigación	Comprueba la integración de los actos que impliquen la falta administrativa o infracción disciplinaria y que las investigaciones cumplan con los requisitos de exhaustividad, legalidad y aporten datos y elementos
9	Departamento de Investigación	Revisa los informes de investigación concluyentes o parciales de las investigaciones
10	Subdirección de Inspección e Investigación	Aprueba los informes concluyentes o parciales de las investigaciones efectuadas y acuerda el envío a la Subdirección de Dictaminación

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	14 de 28

	Subdirección de Inspección e Investigación	De ser el caso, dirige proyecto de acuerdo para denunciar o dar vista a las autoridades competentes de los hechos que impliquen responsabilidad penal o administrativa.
11	Departamento de Análisis Jurídico	Revisa que los expedientes de investigación turnados a la Subdirección de Dictaminación se encuentren integrados
12	Departamento de Análisis Jurídico	Elabora oficio de inicio de procedimiento, de improcedencia o de reserva u oficio para remitir el expediente de investigación a la Comisión de Honor y Justicia
13	Subdirección de Dictaminación	Se analizan los informes concluyentes de las investigaciones
14	Subdirección de Inspección e Investigación	De ser el caso, dirige proyecto de acuerdo para denunciar o dar vista a las autoridades competentes de los hechos que impliquen responsabilidad penal o administrativa
15	Subdirección de Dictaminación	Formula proyecto de acuerdo para solicitar inicio de procedimiento administrativo, improcedencia o reserva.
		FIN

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Fecha:</b> 01 de septiembre de 2024
	<b>Página:</b> 15 de 28

## FORMULARIOS

- Formato de Denuncia



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 5371 8300 | 5371 8400  
 "2024. Año del Bicentenario de la Erección del Estado Libre y Soberano de México".

**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS MUNICIPAL**  
**FORMATO DE DENUNCIA**

Fecha: 1 / /2024      Hora: 2      Folio: 3

**I. DATOS DEL DENUNCIANTE: 4**

Nombre completo: 5 \_\_\_\_\_  
 Edad: 6 \_\_\_\_\_  
 Domicilio: 7 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Teléfono de contacto: 8 \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: 9 \_\_\_\_\_

**II. HECHOS: 10**

¿Fecha cuando ocurrieron los hechos? 11 \_\_\_\_\_  
 ¿Hora aproximada en la que ocurrieron los hechos? 12 \_\_\_\_\_  
 ¿Lugar donde ocurrieron los hechos? 13 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
**NARRACIÓN DE LOS HECHOS 14**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	16 de 28

### FORMATO DE DENUNCIA

El formato de denuncia se llena con los siguientes datos:

- 1.- Fecha en que se interpone la denuncia.
- 2.- Hora en que se interpone la denuncia.
- 3.- Folio que le asigna la Unidad de Asuntos Internos Municipal para uso interno.
- 4.- Sección donde se colocan los datos del denunciante para el registro.
- 5.- Nombre completo del denunciante iniciando por nombre, apellido paterno y apellido materno.
- 6.- Edad del denunciante.
- 7.- Domicilio del denunciante.
- 8.- Teléfono de contacto del denunciante.
- 9.- Correo electrónico del denunciante.
- 10.- Sección donde se colocan los hechos para el registro.
- 11.- Fecha en que ocurrieron los hechos de la denuncia.
- 12.- Hora aproximada en la que ocurrieron los hechos.
- 13.- Lugar donde ocurrieron los hechos.
- 14.- Narración de los hechos.



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Fecha:</b> 01 de septiembre de 2024
	<b>Página:</b> 17 de 28



**AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024**  
 Av. Juárez No. 39. Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
 5371 8300 | 5371 8400

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

Datos de los elementos de la Policía Municipal, (en su caso): 15

¿Sabe que unidad fue? 16

¿Sabe el o los nombres de los elementos de la Policía Municipal? 17

¿Cuántos elementos de la Policía Municipal estuvieron involucrados? 18

III. Tiene alguna prueba de los hechos 19 SI ( ) NO ( )

¿Qué tipo de prueba o indicio es? 20

Nombre de quien atendió su denuncia: 21

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA 22

**AVISO DE PRIVACIDAD**

El Municipio de Naucalpan de Juárez, con domicilio en Av. Juárez No. 39 Fraccionamiento El Mirador, C.P. 53050, Estado de México, es el Responsable del tratamiento de los datos personales que proporcione a la Unidad de Asuntos Internos Municipal, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieren el consentimiento de la o el titular, son las de atender a las y los ciudadanos, y en su caso iniciar, investigar y dar seguimiento a las quejas y denuncias que ingresan a la Unidad de Asuntos Internos Municipal. En caso de ser necesario, la Unidad de Asuntos Internos, contactará a las y los ciudadanos, con el objeto de complementar la información otorgada primeramente sobre los hechos de su queja o denuncia, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez. Sus datos personales no podrán ser transferidos.

Si requiere mayor información puede acudir a las oficinas de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.

Consiento y autorizó que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente aviso de privacidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	18 de 28

- 15.- Datos de los elementos de la Policía Municipal (en su caso).
- 16.- Unidad que presuntamente se encuentra involucrada.
- 17.- Nombre de los elementos de la policía municipal que presumiblemente realizaron una falta.
- 18.- Número de los elementos de la policía municipal que presumiblemente realizaron una falta.
- 19.- Marcar si se cuenta con alguna prueba de los hechos.
- 20.- Descripción del tipo de prueba.
- 21.- Nombre de quien atendió la denuncia.
- 22.- Nombre y firma de quien atendió al denunciante.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,  
INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN  
DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Versión: 1.0

Fecha: 01 de septiembre  
de 2024

Página: 19 de 28

- Formato de Queja



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024  
Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
5371 8300 | 5371 8400

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

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS MUNICIPAL

FORMATO DE QUEJA

Fecha: 1 / /2024 Hora: 2 Folio: 3

I. DATOS DEL QUEJOSO: 4

Nombre completo: 5 \_\_\_\_\_

Edad: 6 \_\_\_\_\_

Domicilio: 7 \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: 8 \_\_\_\_\_

Correo electrónico: 9 \_\_\_\_\_

II. HECHOS: 10

¿Fecha cuando ocurrieron los hechos? 11

¿Hora aproximada en la que ocurrieron los hechos? 12 \_\_\_\_\_

¿Lugar donde ocurrieron los hechos? 13 \_\_\_\_\_

NARRACIÓN DE LOS HECHOS 14

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	20 de 28

### FORMATO DE QUEJA

El formato de queja se llena con los siguientes datos:

- 1.- Fecha en que se interpone la queja.
- 2.- Hora en que se interpone la queja.
- 3.- Folio que le asigna la Unidad de Asuntos Internos Municipal para uso interno.
- 4.- Sección donde se colocan los datos del quejoso para el registro.
- 5.- Nombre completo del quejoso iniciando por nombre, apellido paterno y apellido materno.
- 6.- Edad del quejoso.
- 7.- Domicilio del quejoso.
- 8.- Teléfono de contacto del quejoso.
- 9.- Correo electrónico del quejoso.
- 10.- Sección donde se colocan los hechos de la queja para registro.
- 11.- Fecha en que ocurrieron los hechos de la queja.
- 12.- Hora aproximada en la que ocurrieron los hechos.
- 13.- Lugar donde ocurrieron los hechos.
- 14.- Narración de los hechos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN,  
INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN  
DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Versión: 1.0

Fecha: 01 de septiembre  
de 2024

Página: 21 de 28



AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL  
DE NAUCALPAN DE JUÁREZ 2022 - 2024  
Av. Juárez No. 39, Fracc. El Mirador, Naucalpan de Juárez, Edo. de México  
5371 8300 | 5371 8400

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

Datos de los  
elementos de la Policía Municipal, (en su  
caso): 15

¿Sabe que unidad fue? 16

¿Sabe el o los nombres de los elementos de la Policía Municipal? 17

¿Cuántos elementos de la Policía Municipal estuvieron involucrados? 18

III. Tiene alguna prueba de los hechos 19 SI ( ) NO ( )

¿Qué tipo de prueba o indicio es? 20

Nombre de quien atendió su queja: 21

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA 22

AVISO DE PRIVACIDAD

El Municipio de Naucalpan de Juárez, con domicilio en Av. Juárez No. 39 Fraccionamiento El Mirador, C.P. 53050, Estado de México, es el Responsable del tratamiento de los datos personales que proporcione a la Unidad de Asuntos Internos Municipal, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales, distinguiendo aquellas que requieran el consentimiento de la o el titular, son las de atender a las y los ciudadanos, y en su caso iniciar, investigar y dar seguimiento a las quejas y denuncias que ingresan a la Unidad de Asuntos Internos Municipal. En caso de ser necesario la Unidad de Asuntos Internos, contactará a las y los ciudadanos, con el objeto de complementar la información otorgada diligentemente sobre los hechos de su queja o denuncia, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal de Naucalpan de Juárez. Sus datos personales no podrán ser transferidos.

Si requiere mayor información puede acudir a las oficinas de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.



Consiento y autorizó que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en el presente aviso de privacidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	22 de 28

- 15.- Datos de los elementos de la Policía Municipal (en su caso).
- 16.- Unidad que presuntamente se encuentra involucrada.
- 17.- Nombre de los elementos de la policía municipal que presumiblemente realizaron una falta.
- 18.- Número de los elementos de la policía municipal que presumiblemente realizaron una falta.
- 19.- Marcar si se cuenta con alguna prueba de los hechos.
- 20.- Descripción del tipo de prueba.
- 21.- Nombre de quien atendió la queja.
- 22.- Nombre y firma de quien atendió al quejoso.

- Registro de Cadena de Custodia



### Registro de Cadena de Custodia

1	<b>No. De Expediente</b>
2	<b>Unidad de Asuntos Internos</b>
3	<b>Comisión de Honor y Justicia</b>

Institución o unidad administrativa	Folio o llamado	Lugar de intervención	Fecha y hora de intervención
4	5	6	7

**8 Inicio de la cadena de custodia.** (Marque con "X" el motivo por el cual comienza el registro, llenado por la Unidad de Asuntos Internos).

<b>Localización</b>	9	<b>Descubrimiento</b>	10	<b>Aportación</b>	11
---------------------	---	-----------------------	----	-------------------	----

**1. Identidad.** (Número, letra o combinación alfanumérica asignada al indicio o elemento material probatorio, descripción general, incluyendo en su caso el estado o condición original en el momento de su recolección, ubicación en el lugar de intervención y hora de recolección. Relacione la identificación por secuencias cuando se trate de indicios o elementos materiales probatorios del mismo tipo o clase; en caso contrario, registre individualmente. Cancele los espacios sobrantes). **12**

Identificación	Descripción	Ubicación en el lugar	Hora de recolección
13	14	15	16

**2. Documentación.** (Marque con "X" los métodos empleados o especifique cualquier otro en caso necesario). **17**

18 Escrito: Sí  No  19 Fotográfico: Sí  No  20 Croquis: Sí  No

21 Otro: Sí  No

Especifique: **22** \_\_\_\_\_

**3. Recolección.** (Coloque el número, letra o combinación de los indicios o elementos materiales probatorios de acuerdo a las condiciones de cómo fueron levantados según corresponda. Puede emplear intervalos). **23**

Manual	Instrumental
24	25

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	24 de 28

### FORMATO DE REGISTRO DE CADENA DE CUSTODIA

El instructivo de registro de cadena de custodia contiene los siguientes datos:

- 1.- Sección de número de expediente asignado por la instancia que ordena la cadena de custodia.
- 2.- Unidad de Asuntos Internos, cuando es la Dependencia que participa.
- 3.- Comisión de Honor y Justicia, cuando es la Dependencia que participa.
- 4.- Institución o unidad administrativa.
- 5.- Folio o llamado.
- 6.- Lugar de intervención.
- 7.- Fecha y hora de intervención.
- 8.- Sección de inicio de la cadena de custodia. (Marcar con "X" el motivo por el cual comienza el registro, llenado por la Unidad de Asuntos Internos).
- 9.- Localización.
- 10.- Descubrimiento.
- 11.- Aportación.
- 12.- Sección de identidad. (Número, letra o combinación alfanumérica asignada al inicio o elemento material probatorio, descripción general, incluyendo en su caso el estado o condición original en el momento de su recolección, ubicación en el lugar de intervención y hora de recolección. Deberá relacionar la identificación por secuencias cuando se trate de indicios o elementos materiales probatorios del mismo tipo o clase; en caso contrario, lo deberá registrar individualmente. Se cancelan los espacios sobrantes).
- 13.- Identificación.
- 14.- Descripción.
- 15.- Ubicación en el lugar.
- 16.- Hora de recolección.
- 17.- Sección de los datos de Documentación. (Marcar con "X" los métodos empleados o se especifica cualquier otro en caso necesario).
- 18.- Escrito.
- 19.- Fotográfico.
- 20.- Croquis.
- 21.- Otro.
- 22.- Se especifica.
- 23.- Sección de los datos de Recolección. (Colocar el número, letra o combinación de los indicios o elementos materiales probatorios de acuerdo con las condiciones de cómo fueron levantados según corresponda).
- 24.- Manual, marcar número, letra o combinación de los indicios.
- 25.- Instrumental.



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>Fecha:</b> 01 de septiembre de 2024
	<b>Página:</b> 25 de 28



### Registro de Cadena de Custodia

26	<b>No. De Expediente</b>
27	Unidad de Asuntos Internos
28	Comisión de Honor y Justicia

**4. Empaque/embalaje.** (Coloque el número, letra o combinación de los indicios o elementos materiales de acuerdo al tipo de embalaje que se empleó para su preservación o conservación, según corresponda. Puede emplear intervalos). 29

Bolsa	Caja	Recipientes
30	31	32

**5. Servidores públicos.** (Todo servidor público que haya participado en el procesamiento de los indicios o elementos materiales probatorios deberá escribir su nombre completo, la Institución a la que pertenece, su cargo, la etapa del procesamiento en la que intervino y su firma autógrafa. Se deberán cancelar los espacios sobrantes). 33

Nombre completo	Institución y cargo	Etapa	Firma
34	35	36	37

**6. Continuidad y trazabilidad.** (Fecha y hora de la entrega-recepción, nombre completo de quien entrega y de quien recibe los indicios o elementos materiales probatorios, en los cambios de custodia que realicen, institución a la que pertenecen, cargo o identificación dentro de la misma, propósito de la transferencia, firmas autógrafas y lugar de permanencia en la actividad respectiva. Anote las observaciones relacionadas con el embalaje, el indicio o elementos material probatorio o cualquier otra que considere necesario realizar. Agregue cuantas hojas sean necesarias. Cancele los espacios sobrantes después de que se haya cumplido con el destino final del indicio o elemento material probatorio). 38

Fecha y hora de entrega recepción	Nombre, institución y cargo o identificación de quien entrega	Actividad/ propósito	Firma
39	40	41	42
<b>Observaciones</b>			
<b>Observaciones</b>			

44 Se anexa continuación de trazabilidad: Si [ ] No [ ]

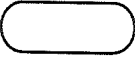

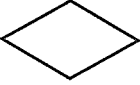
43

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	26 de 28

- 26.- Número de expediente asignado por la instancia que ordena la cadena de custodia.
- 27.- Unidad de Asuntos Internos, cuando es la Dependencia que participa.
- 28.- Comisión de Honor y Justicia, cuando es la Dependencia que participa.
- 29.- Empaque/embalaje. (Se coloca el número, letra o combinación de los indicios o elementos materiales de acuerdo al tipo de embalaje que se empleó para su preservación o conservación, según corresponda. Se puede emplear intervalos).
- 30.- Bolsa.
- 31.- Caja.
- 32.- Recipientes.
- 33.- Servidores públicos. (Todo servidor público que haya participado en el procesamiento de los indicios o elementos materiales probatorios deberá escribir su nombre completo, la institución a la que pertenece, su cargo, la etapa del procesamiento en la que intervino y su firma autógrafa. Se deberán cancelar los espacios sobrantes).
- 34.- Nombre completo empezando por nombre, apellido paterno y apellido materno.
- 35.- Institución y cargo.
- 36.- Etapa.
- 37.- Firma.
- 38.- Continuidad y trazabilidad. (Fecha y hora de la entrega-recepción, nombre completo de quien entrega y de quien recibe los indicios o elementos materiales probatorios en los cambios de custodia que realicen, institución a la que pertenecen, cargo o identificación dentro de la misma, propósito de la transferencia, firmas autógrafas y lugar de permanencia en la actividad respectiva. Se anotan las observaciones relacionadas con el embalaje, el indicio o elementos material probatorio o cualquier otra que se considere necesario realizar. Se agregan cuantas hojas sean necesarias. Se cancelan los espacios sobrantes después de que se haya cumplido con el destino final del indicio o elemento material probatorio).
- 39.- Fecha y hora de entrega de recepción.
- 40.- Nombre, institución o identificación de quien entrega.
- 41.- Actividad o propósito.
- 42.- Firma.
- 43.- Observaciones.
- 44.- Marcar si se anexa continuidad de trazabilidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	27 de 28

## SIMBOLOGÍA

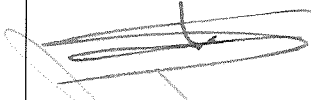

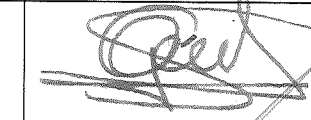

Símbolo	Descripción
	Inicio o fin del <b>Procedimiento</b> .
	Proceso. Se refiere a las actividades mediante las cuales se modifica un insumo para convertirlo en un producto.  Los procesos están asignados a un área específica y deben realizarse íntegramente antes de iniciar el siguiente proceso.
	Decisión. Se refiere al acto mediante el cual el área resuelve si se actualiza o no una hipótesis determinada.  Si la respuesta es afirmativa el flujo sigue siempre horizontalmente hacia la derecha.  Si la respuesta es negativa el flujo sigue siempre verticalmente hacia arriba o hacia abajo.

## CONTROL DE VERSIONES

Versión 1.0

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, INVESTIGACIÓN, SEGUIMIENTO Y DICTAMINACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS	Versión:	1.0
	Fecha:	01 de septiembre de 2024
	Página:	28 de 28

## VALIDACIÓN

Fecha:	1 de septiembre de 2024	
Elaboró:	Lic. José Abraham García Saldaña. Subdirector de Dictaminación de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.	
Revisó:	Martín Manuel Antonio Riestra Rodríguez. Encargado de Despacho de la Coordinación de Estrategia de Seguridad.	
Autorizó:	Mtro. Oscar Del Toro Sánchez. Titular de la Unidad de Asuntos Internos Municipal.	
Validó:	Luis Villalobos García. Encargado del Despacho de la Coordinación de Políticas Públicas, Planeación, Programas Municipales y Mejora Regulatoria.	
Fundamento:	Artículos 7 fracción VII y 105 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; 14 fracción II del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Naucalpan de Juárez, México; 273 BIS y 273 QUÁTER del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Administración Municipal de Naucalpan de Juárez, México; 56, 81 fracción XI, 98, 99 y 100 del Reglamento Interno de la Presidencia Municipal de Naucalpan de Juárez, México; 4 y 6 fracción XIX del Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos Municipal, de Naucalpan de Juárez, México.	
Inicio de la vigencia:	Al día siguiente al de su publicación en la Gaceta Municipal de Naucalpan de Juárez, México.	