



Puebla

Contigo y con rumbo

Gobierno Municipal

Manual de Procedimientos

DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Mayo 2023



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Unidad de Asuntos Internos

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049/17052023

Autoriza:



María del Consuelo
Cruz Galindo
Secretaría de
Seguridad
Ciudadana

Valida:




María Isabel
González Amador
Directora de la
Unidad de Asuntos
Internos

Elabora:



Rosalía Adriana
Carpinteyro
Fernández
Jefa de
Departamento de
Apoyo Psicológico

Autoriza:



Alejandra
Escandón Torres
Contralora
Municipal

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los diecisiete días del mes de mayo de dos mil veintitrés, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 18 fracción XXIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Índice	Página
I Introducción	3
II Presentación de los Procedimientos	4
III De la Unidad de Asuntos Internos	5
Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.	5
Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.	19
Procedimiento para para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.	31
Procedimiento para para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.	36
IV Del Departamento de Apoyo Psicológico	44
Procedimiento para de servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.	44
V Glosario de Términos	72



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene por objetivo sistematizar los documentos que contienen información referente a la base legal, atribuciones, objetivos y descripción detallada del proceso a seguir para desarrollar las funciones establecidas de la Unidad de Asuntos Internos, lo que logrará realizar el procedimiento y así poder actuar dentro de las diferentes facultades de cada una de las unidades administrativas y operativas que integran la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, mismas que deberán ser observadas por las personas servidoras públicas y cuerpo operativo.

Por lo anterior, se pretende que el mismo, tenga una utilidad que permita conocer el funcionamiento interno de la Unidad de Asuntos Internos describiendo en forma detallada las actividades de cada proceso, área o Unidad Administrativa que las ejecuta, requerimientos y los puestos responsables de las mismas auxiliando en la inducción del puesto y facilitando la capacitación del personal.

El manual se usará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal nuevo e incentive la polifuncionalidad al interior de la Unidad.

El valor de este manual, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en el mismo, por lo tanto, el mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, atendiendo dicha actualización a:

- La Estructura Orgánica registrada por la Contraloría Municipal;
- El Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana; y
- Métodos de trabajo de las Unidades Administrativas.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual al género masculino, lo es también para el género femenino cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro del presente documento por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre el mismo.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
1	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
2	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.
3	Procedimiento para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.
4	Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.
No.	DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO
1	Procedimiento de servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

III. UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
Objetivo:	Establecer el procedimiento general que la Unidad de Asuntos Internos deberá observar en la recepción, análisis, seguimiento e investigación de las quejas o denuncias por acciones u omisiones del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8, 14, 16, 21 párrafo noveno, 115 fracción III inciso h) y 123 apartado B.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 104 inciso h), 105, 131 y 138.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 2, 3, 4, 6, 39, 40, 41, 74, 75, 99, 100, 101, 102, 103, 104 y 105.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículos 34 y 35.</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículo 208.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 21 fracciones I, II, IV, V, VI, VII, X y XI.</p> <p>Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículos 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 177,178,179, 180, 181, 182, 183, 184, 185 y 199.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Corresponderá a la Unidad de Asuntos Internos, con fundamento en el artículo 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla conocer e investigar los actos u omisiones del personal operativo emitiendo las recomendaciones conducentes al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales en que se pudiera haber incurrido con motivo de dichas acciones u omisiones.2. Recibirá Quejas y Denuncias por comparecencia en contra del personal operativo de la SSC, mismas que serán atendidas por el personal



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

adscrito a la Unidad, haciendo la anotación correspondiente en el libro de gobierno.

3. Captará reportes ciudadanos vía correo electrónico, llamada telefónica, así como aquellos que se remitan a través de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata o que por cualquier otro medio que se tenga conocimiento, siempre que se encuentren relacionados con actos u omisiones del personal operativo, de las cuales se llevará registro y se dará trámite conforme a los criterios descritos en el presente Manual. En aquellos reportes en que se cuente con datos que adviertan irregularidad y probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario, se dará inicio la investigación correspondiente; en caso contrario se dictará un acuerdo provisional de archivo.
4. Se iniciará el procedimiento de investigación correspondiente por Queja o Denuncia, cuando se cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario.
5. Se entenderá por queja, al conocimiento que hace cualquier persona ciudadana o servidora pública, por cualquier medio idóneo, respecto de actos u omisiones atribuibles al personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla, que puedan constituir faltas a la disciplina, obligaciones, funciones y deberes, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y, que afecte de manera directa o indirecta sus intereses o derechos.
6. El procedimiento de investigación por queja, se iniciará de manera oficiosa, siempre que se aporten datos o evidencias suficientes que hagan presumible la afectación directa o indirecta a los intereses o derechos del peticionario, la cual deberá ser ratificada invariablemente por el peticionario cuando los hechos sean imprecisos o se requiera mayor información que soporte la presunta irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario.
7. No procederán las quejas que se presenten en forma anónima, cuando sea necesario convalidar la irregularidad, por tratarse de hechos que afecten a la persona en su dignidad, integridad,



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

tranquilidad o derechos personales; así como, cuando no se aporten elementos necesarios, para iniciar la investigación o, sea evidente la inexistencia de los mismos.

8. Se entenderá por denuncia, al conocimiento que se hace de forma personal o anónima y por cualquier medio idóneo, respecto de hechos que constituyan o puedan constituir un daño al erario público, deficiencia o suspensión de un servicio público, abuso o, ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión, con motivo de actos u omisiones del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla; no siendo necesario que los hechos denunciados, afecten de manera directa al denunciante.
9. El procedimiento de investigación de denuncia, se iniciará de oficio, cuando se cuente con datos suficientes para hacer presumible alguna irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario, no siendo necesaria la ratificación del denunciante, a menos que se requiera de mayor información sobre los hechos, para el inicio de la investigación.
10. Cuando se presenten dos o más quejas o denuncias, con identidad de hechos, la Unidad de Asuntos Internos, por economía procesal y, a efecto de no duplicar las investigaciones, podrá acumular los asuntos para su trámite en un sólo expediente.
11. Una vez registrada la queja o denuncia, se determinará si el asunto es acumulable, en caso de no ser acumulable, emitirá un Acuerdo de inicio de investigación dentro de los 3 días hábiles siguientes y será firmado por la/el Director/a de la Unidad de Asuntos Internos.
12. Una vez realizado el Acuerdo de inicio, se analizará si es competente, para conocer del asunto y, en caso de no serlo, por medio de oficio remitirá copia autenticada del expediente, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la Autoridad competente.
13. Una vez emitido el acuerdo de inicio de investigación, de considerarse conducente, se citará al peticionario para que ratifique, aclare, amplíe y aporte elementos de prueba sobre los hechos motivo de su queja o denuncia.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

14. Solicitará a las autoridades y áreas correspondientes la información que estime necesaria, recabará entrevistas y testimonios a que haya lugar y, en su caso, pondrá a la vista del peticionario la evidencia recabada, para la identificación del personal operativo involucrado. Así como también se practicarán las diligencias pertinentes, a efecto de lograr el esclarecimiento de los hechos, siempre y cuando no sean contrarias a derecho.
15. De ser el caso, emitirá los citatorios para que el personal operativo involucrado en los hechos que motivaron la queja o denuncia, se presente a comparecer.
16. En la comparecencia se le hará saber al personal operativo involucrado en los hechos, sus derechos y la presunta irregularidad que motivó la queja o denuncia, indicándoseles que se trata de una diligencia de investigación.
17. En la etapa de comparecencia, se permitirá que el personal operativo, manifieste libremente todos los aspectos relacionados a los hechos que se investigan.
18. Una vez recibida toda la información solicitada y, concluidas las diligencias de investigación, se dispone para la determinación correspondiente, esta etapa de la investigación tendrá una duración máxima de 45 días hábiles.
19. Una vez dispuesto el expediente de investigación, si de las constancias que integran el expediente se advierte alguna deficiencia, se tendrá un término no mayor a 5 días hábiles para subsanar lo procedente.
20. Finalizada la investigación, se hará un análisis de la queja o denuncia.
21. En caso de determinar la improcedencia de la misma, porque los hechos no constituyen responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

22. En caso de no contar con elementos suficientes, para acreditar responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará.
23. Analizado el expediente de investigación, si de las constancias que integran el expediente de investigación, existen evidencias que acrediten la irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario, se procederá a emitir fundada y motivadamente el acuerdo correspondiente de recomendación para el inicio del formal procedimiento, que será firmado por la/el Director/a de la Unidad de Asuntos Internos.
24. Se podrá recomendar al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, el uso de algún Recurso Remediable, sin prejuzgar sobre la responsabilidad que se imputa al miembro del servicio, lo cual se hará saber en la determinación.
25. Se entenderá por Recursos Remediables, aquellas medidas adoptadas para corregir deficiencias detectadas. Estos pueden ser capacitación y/o asesoría psicológica.
26. La determinación de la queja o denuncia, se realizará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.
27. Registrará y clasificará las determinaciones de las quejas y denuncias.
28. En caso, de que se haya dictado el Acuerdo de procedencia de recomendación, se turnará el expediente debidamente integrado al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, mediante el documento de promoción de imputación de responsabilidad, para iniciar el procedimiento administrativo disciplinario en términos de las disposiciones contenidas en el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
29. Derivado de expedientes recomendados por la Unidad de Asuntos Internos, en coordinación con el Consejo de Honor y Justicia y a la Comisión, se contará con un registro de las sanciones impuestas al personal operativo por parte de dicho órgano colegiado.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

	<p>30. Una vez concluido el expediente de investigación, se procederá a notificar al peticionario el resultado de la misma, dicha notificación se hará por medio de lista, correo electrónico o llamada telefónica, dentro de los 5 días hábiles siguientes, realizando una constancia de dicha actuación.</p> <p>31. Los términos establecidos podrán ampliarse, siempre que se justifique documentalmente el motivo, de la misma forma, deberá obrar constancia de los días de extensión dentro del expediente.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para la recepción, investigación y determinación de Quejas y Denuncias.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Recibe queja o denuncia, captura y asigna número de Queja, se inicia expediente, revisa que cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM.737/S SC/122124	Original
		<ul style="list-style-type: none">Si se cuenta con datos o evidencias continúa en la actividad No. 4, en caso contrario:		
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	2	Solicita se ratifique la queja o denuncia y se proporcione evidencia, se levanta una constancia.	Constancia	Original
		<ul style="list-style-type: none">Si se obtiene evidencia, continúa en la actividad No. 4, en caso contrario:		
	3	Investiga de oficio o se archiva a reserva de obtener mayor evidencia.	Constancia	Original
	4	Realiza Acuerdo de inicio de investigación dentro de los 3 días hábiles siguientes, y se estudia la competencia.	Acuerdo	Original
		<ul style="list-style-type: none">Si es competente continúa en la actividad No. 6, en caso contrario:		
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos.	5	Remite por medio de oficio a la autoridad competente copia autenticada del expediente, dentro de los 5 días hábiles siguientes. Termina procedimiento.	Oficio Expediente	Original y Copia



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	6	Realiza las investigaciones pertinentes, recabando las entrevistas y testimonios necesarios, se giran oficios o memorandos a las Unidades Administrativas de la Dependencia, Instituciones Públicas y/o Privadas y práctica las diligencias a que hubiera lugar.	Oficios Memorandos Diligencias	Original
	7	Recibe oficios y memorandos de respuestas o cualquier documento o electrónico (audios, vídeos, etc.), que contenga evidencia y se genera el acuerdo donde indica que se glose al expediente la información recibida y dependiendo del contenido de la evidencia recabada se realizan las reproducciones necesarias, mismas que quedaran asentadas a través de formal diligencia que haga constar tales hechos, y en su caso se pondrá la evidencia obtenida a la vista del o los peticionarios para las identificaciones correspondientes.	Oficios Memorandos Evidencias Acuerdos	Original
	8	Remite memorándum al Titular de la Unidad Administrativa de la SSC a la que se encuentre adscrito el policía preventivo, anexando citatorio para dicho policía, involucrado en el expediente.	Memorando Citatorio	Original y Copia
Titular de la Unidad Administrativa de la SSC	9	Recibe memorando y el citatorio para el policía preventivo, notificando a quien corresponda de su comparecencia, fecha y hora de la cita, remite memorando a la Unidad de Asuntos Internos para informar que dicho policía fue notificado.	Memorando Citatorio	Original
Policía Preventivo	10	Asiste a su diligencia.	N/A	N/A



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	11	Recaba la entrevista del policía preventivo involucrado, asentando literalmente la narración de hechos expuesta y en su caso se formulan preguntas que permitan ampliar la información proporcionada.	Entrevista	Original
	12	Realiza el estudio de los autos que obran en el expediente a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la acción u omisión que se presume.	Expediente	Original
		<ul style="list-style-type: none">• Si se determina la existencia de la acción u omisión, continúa en la actividad No. 14, en caso contrario:		
	13	Realiza la determinación de archivo del expediente, por no existir responsabilidad o por falta de elementos. Termina procedimiento.	Determinación de Archivo	Original
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	14	Turna el expediente debidamente integrado al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, mediante documento de promoción de imputación de responsabilidad, recomendando iniciar el procedimiento administrativo.	Oficio Expediente	Original
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	15	Notifica por lista, correo electrónico o llamada telefónica al peticionario, dentro de los 5 días hábiles siguientes, y se levanta constancia. Termina el procedimiento.	Notificación Constancia	Original y copia

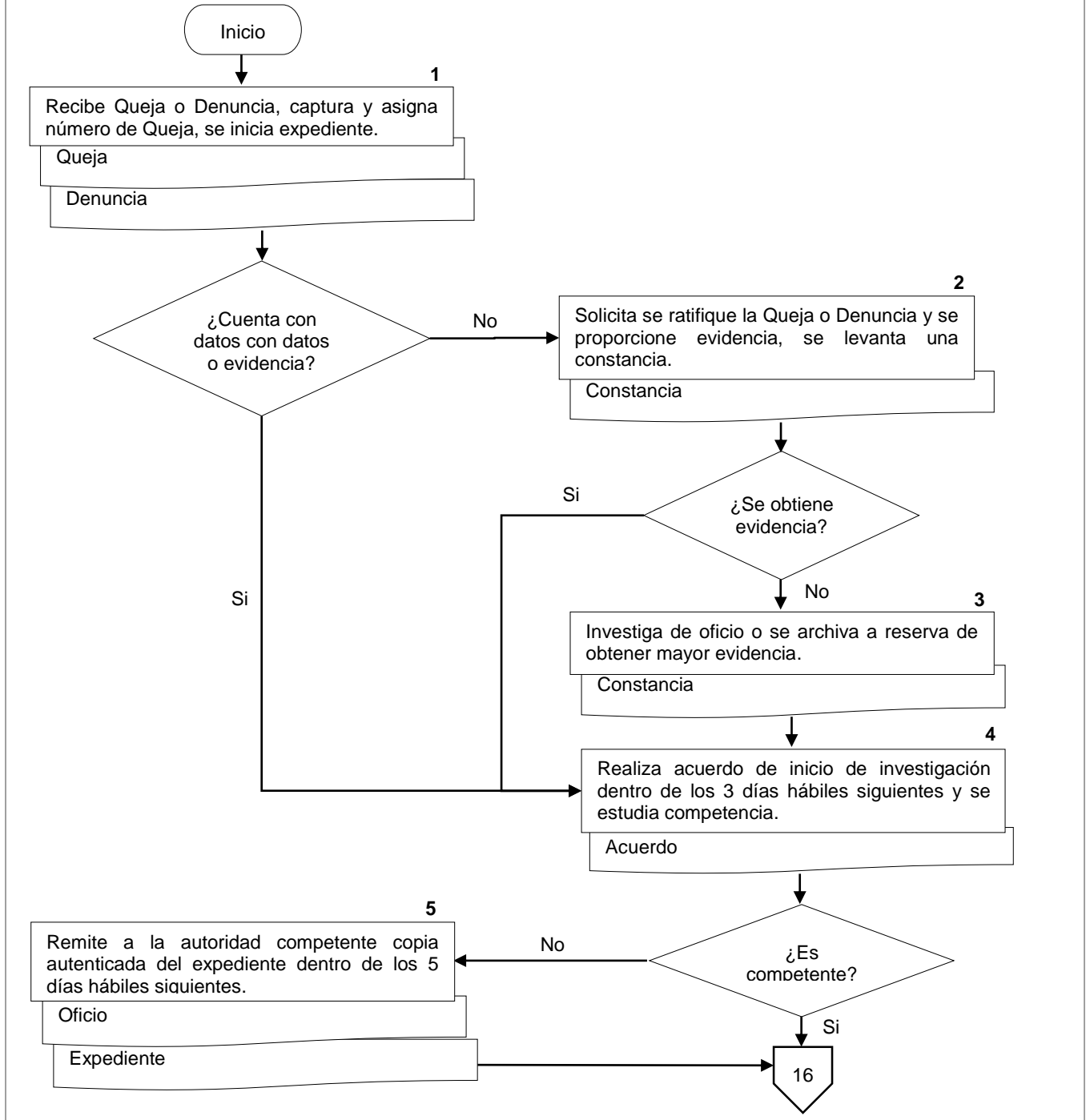


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de Quejas y Denuncias.

Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

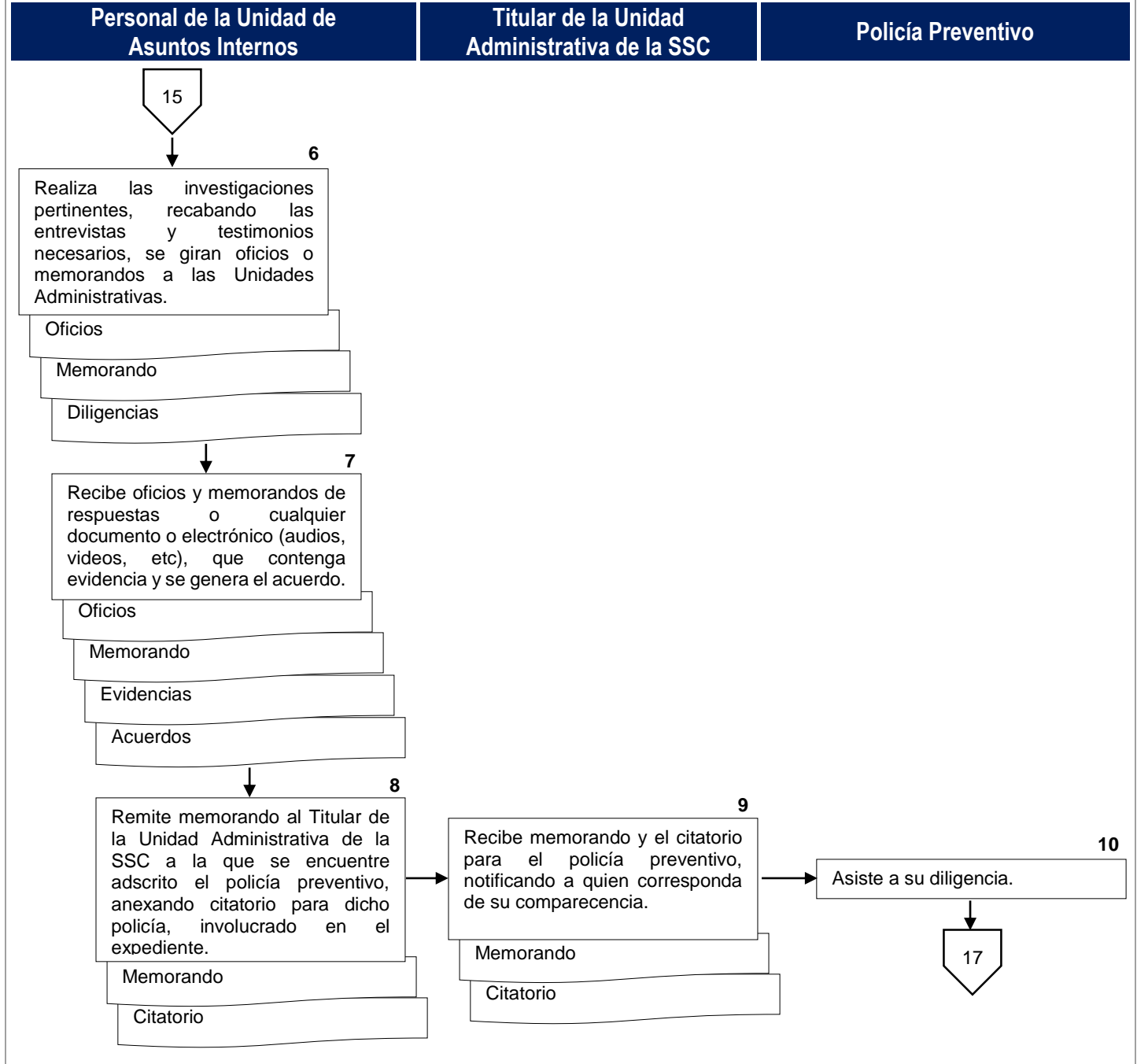
Personal de la Unidad de Asuntos Internos





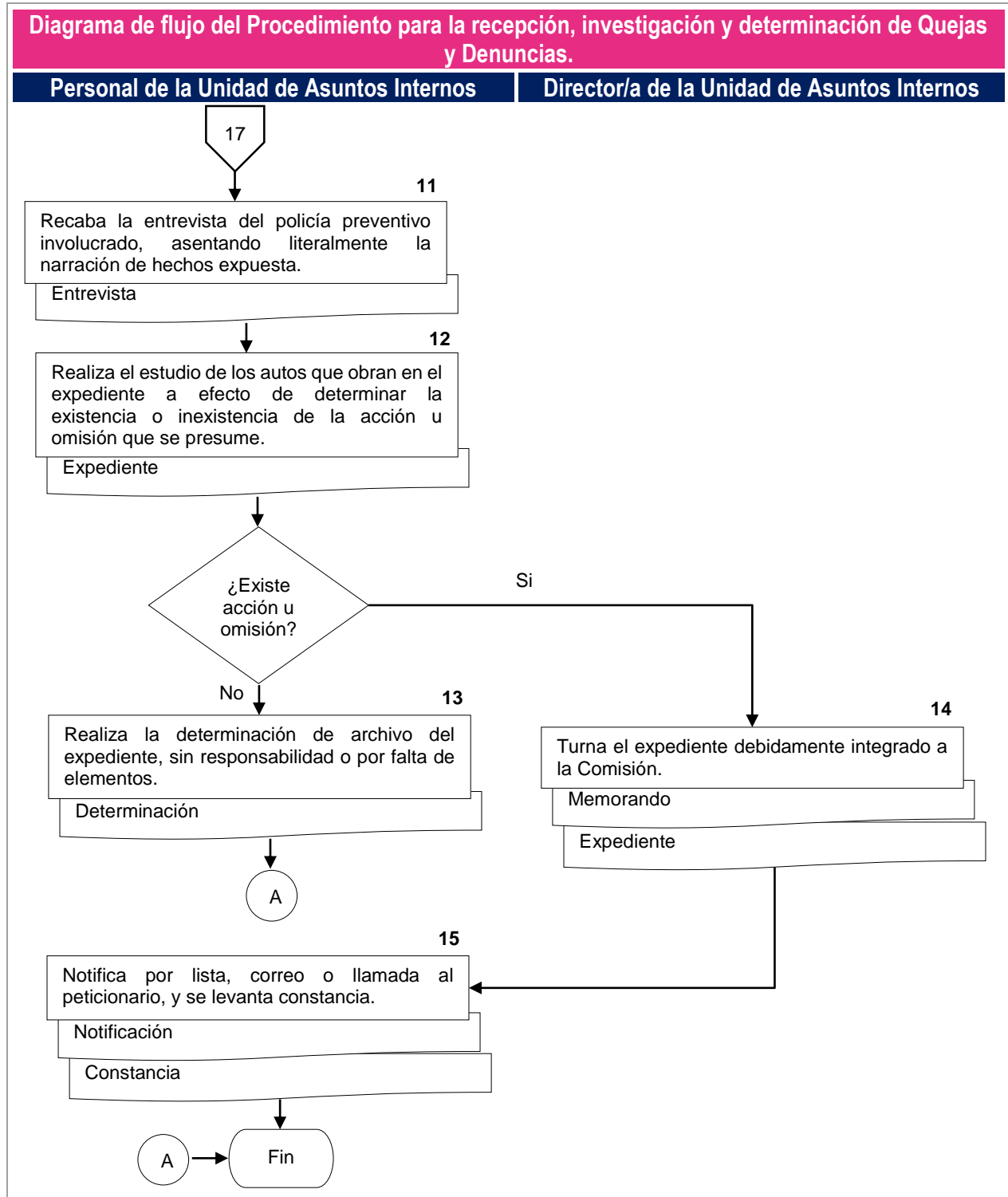
Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de Quejas y Denuncias.





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE LA UAI DE LA SSC (FORM.737 SSC 122124)

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA		UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS	
FORMATO PARA QUEJA O DENUNCIA ANTE LA UAI DE LA SSC			
FECHA (DD/MM/AAAA)	FOLIO:		
I. FUNDAMENTO	CON BASE EN LOS ARTICULOS 14, 16, 123 APARTADO B FRACCIÓN XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 105 FRACCIÓN III INCISO A) DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA; 39 APARTADO B FRACCIÓN III DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 48 FRACCIÓN I DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA; 208 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL; Y 16 Y 17 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.		
INSTRUCCIONES: LLENE CADA UNO DE LOS DATOS SOLICITADOS EN LOS ESPACIOS EN BLANCO.			
II. DATOS GENERALES DEL PETICIONARIO			
NOMBRE COMPLETO:	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
DOMICILIO:	CALLE	NÚMERO EXTERIOR	NOMBRE(S)
	COLONIA	LOCALIDAD	ESTADO
	TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:	
CORREO ELECTRÓNICO:	FECHA DE NACIMIENTO:		
III. HECHOS			
DÍA	MES	AÑO	HORA APROXIMADA
LUGAR DE LOS HECHOS	REFERENCIAS	NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(ES) PÚBLICO(S) O CARACTERÍSTICAS	UNIDAD(ES) INVOLUCRADA(S)
DESCRIBA DETALLADAMENTE LOS HECHOS MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA (EN CASO DE NO TENER ESPACIO SUFICIENTE UTILICE EL REVERSO DE LA HOJA).			
III. PRUEBAS			
EN CASO DE CONTAR CON DOCUMENTOS, FOTOGRAFÍAS, VÍDEOS, AUDIOS O CUALQUIER OTRA PRUEBA SOBRE LOS HECHOS DESCRÍBALAS Y EXPRESE SI ES SU DESEO PRESENTARLOS ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3. 4.		
EN CASO DE CONTAR CON TESTIGOS PROPORCIONE SUS NOMBRES COMPLETOS, NÚMEROS TELEFÓNICOS, DOMICILIOS Y EXPRESE SI ESTÁN DISPUESTOS A COMPARECER ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3.		
EXPRESA SI USTED ESTÁ DISPUESTO A RATIFICAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.			
MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS EXPRESADOS CON ANTERIORIDAD SON			
_____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y HUELLA DIGITAL.			
ACTO CONTINUO SE LE HACE SABER AL PETICIONARIO QUE EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN FORMAL, SERÁ LLEVADO A CABO EN LAS OFICINAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA, UBICADAS EN BOULEVARD SAN FELIPE 2821, COLONIA RANCHO COLORADO, DEL MUNICIPIO DE PUEBLA. ASIMISMO, SE HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 9 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE PUEBLA, LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS NO SERÁN DIFUNDIDOS O TRANSMITIDOS, SALVO EL CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA TAL EFECTO.			

FORM.737/SSC/122124



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

Llene cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Fecha: Escribir la fecha (día, mes y año) de presentación de queja o denuncia, en el formato indicado (DD/MM/AAAA).

I. Datos generales del peticionario:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Domicilio (Calle, numero exterior, nombre (s), colonia, localidad, estado)
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento

II. Hechos:

- Día
- Mes
- Año
- Hora aproximada
- Lugar de los hechos
- Referencias
- Nombre del (la) servidor(es) publico(s) o características
- Unidad(es) involucrada(s)
- Descripción detallada de los hechos motivo de la queja o denuncia

III. Pruebas

- En caso de contar con documentos, fotografías, videos, audios o cualquier otra prueba sobre los hechos descríbalas, y exprese si es su deseo presentarlos.
- En caso de contar con testigos proporcione sus nombres completos, números telefónicos, domicilios y exprese si están dispuestos a comparecer.

Nombre completo, firma y huella digital.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.
Objetivo:	Establecer el procedimiento general que la Unidad de Asuntos Internos deberá observar en la recepción, análisis, seguimiento e investigación de las denuncias por incidentes en caso de uso de la fuerza, en los cuales hayan participado el personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8, 14, 16, 21 párrafo noveno, 115 fracción III inciso h) y 123 apartado B.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 104, 105 y 131.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 2, 3, 4, 6, 39, 40, 41 último párrafo, 74, 75, 99, 100, 101, 102, 103, 104 y 105.</p> <p>Ley Nacional del Uso de la Fuerza, Artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 42, 43 y 44.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículos 34 y 35.</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículo 208.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 21 fracciones I, II, IV, V, VI, VII, X y XI.</p> <p>Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla Artículos 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 177,178,179, 180, 181, 182, 183, 184, 185 y 199.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Corresponderá a la Unidad de Asuntos Internos, con fundamento en el artículo 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla conocer e investigar los actos u omisiones del personal operativo emitiendo las recomendaciones conducentes al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas o penales en que se pudiera haber incurrido con motivo de dichas acciones u omisiones.2. Los procedimientos de investigación, respecto al uso de la fuerza, se integrarán como denuncias.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

3. Investigará todos los casos en los que se haya utilizado la fuerza letal, para determinar si su aplicación se realizó con base en los principios de absoluta necesidad, legalidad, prevención, proporcionalidad y rendición de cuentas y vigilancia.
4. Iniciará el procedimiento de investigación respecto al uso de la fuerza en sus demás niveles, cuando el evento se presuma, fuera de los principios señalados.
5. Para tal efecto, la Coordinación General de Operatividad Policial, podrá notificar cualquier caso del que tenga conocimiento. Del mismo modo, el personal médico adscrito a la Dirección Jurídica, encargado de la elaborar los dictámenes Clínico Toxicológico en cada remisión, informará a la UAI, cuando adviertan posibles lesiones que ponga en riesgo la vida del asegurado o si el propio examinado señala uso excesivo de la fuerza.
6. Se iniciará el procedimiento de investigación por oficio, cuando a través de reportes ciudadanos vía correo electrónico, llamada telefónica, reportes remitidos por la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata, o por cualquier otro medio se tenga conocimiento, sobre algún evento ocurrido en el que policías preventivos hayan hecho uso de la fuerza letal, o uso de la fuerza en cualquiera de sus demás niveles, y se presuma que su actuación fue contraria a los principios de absoluta necesidad, legalidad, prevención, proporcionalidad y rendición de cuentas y vigilancia.
7. Cuando se presenten dos o más Denuncias, con identidad de hechos, la Unidad de Asuntos Internos, por economía procesal, y, a efecto de no duplicar las investigaciones, podrá acumular los asuntos para su trámite en un solo expediente.
8. Una vez registrada la Denuncia, la Unidad de Asuntos Internos, determinará si el asunto es acumulable, en caso de no ser acumulable, emitirá un Acuerdo de inicio de investigación dentro de los 3 días hábiles siguientes y será firmado por el/la Director de la Unidad de Asuntos Internos.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

9. Solicitará a las autoridades y áreas correspondientes la información que estime necesaria, recabará entrevistas y testimonios a que haya lugar; y en su caso pondrá a la vista del peticionario la evidencia recabada, para la identificación del personal operativo involucrado. Así como también la UAI practicará las diligencias pertinentes, a efecto de lograr el esclarecimiento de los hechos, siempre y cuando no sean contrarias a derecho.
10. De ser el caso, emitirá los citatorios para que el personal operativo involucrado en los hechos que motivaron la investigación se presente a comparecer.
11. En la comparecencia se le hará saber a los elementos operativos involucrados en los hechos, la presunta irregularidad que motivó la comparecencia, indicándoles que se trata de una diligencia de investigación.
12. En la etapa de comparecencia, se permitirá al elemento involucrado, que manifieste libremente todos los aspectos relacionados a los hechos que se investigan.
13. Una vez recibida toda la información solicitada, y concluidas las diligencias de investigación, se dispone para la determinación correspondiente, esta etapa de la investigación tendrá una duración máxima de 45 días hábiles.
14. Una vez dispuesto el expediente de investigación, si de las constancias que integran el expediente se advierte alguna deficiencia, se tendrá un término no mayor a 5 días hábiles para subsanar lo procedente.
15. Finalizada la investigación, se hará un análisis de la Queja o Denuncia.
16. En caso de determinar la improcedencia de la misma, porque los hechos no constituyen responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará.
17. De no contar con elementos suficientes para acreditar responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

18. Analizado el expediente de investigación, si de las constancias que integran el expediente de investigación, existen evidencias que acrediten la irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el ámbito disciplinario, se procederá a emitir fundada y motivadamente el acuerdo correspondiente de recomendación para el inicio del formal procedimiento, que será firmado por el Director/a de la Unidad de Asuntos Internos.
19. La determinación se realizará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.
20. Registrará y clasificará las determinaciones respecto a los incidentes en caso de uso de la fuerza.
21. En caso, de que se haya dictado el Acuerdo de procedencia de recomendación, se turnará el expediente debidamente integrado al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, mediante el documento de promoción de imputación de responsabilidad, para iniciar el procedimiento administrativo disciplinario en términos de las disposiciones contenidas en el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
22. Podrá recomendar al Consejo de Honor y Justicia, el uso de algún Recurso Remediable, sin prejuzgar sobre la responsabilidad que se imputa al miembro del servicio, lo cual se hará saber en la determinación.
23. Se entiende por Recursos Remediables, aquellas medidas adoptadas para corregir deficiencias detectadas. Estos pueden ser capacitación y/o asesoría psicológica.
24. Derivado de expedientes recomendados, respecto al uso de la fuerza, en coordinación con el Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, se contará con un registro de las sanciones impuestas al personal operativo por parte de dicho órgano colegiado.
25. Concluido el expediente de investigación, se procederá a notificar al peticionario el resultado de la misma, dicha notificación se hará por



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

	<p>medio de lista, correo electrónico o llamada telefónica, dentro de los 5 días hábiles siguientes, realizando una constancia de dicha actuación.</p> <p>26. Los términos establecidos podrán ampliarse, siempre que se justifique documentalmente el motivo, de la misma forma, deberá obrar constancia de los días de extensión dentro del expediente.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Recibe Denuncia, captura y asigna número de expediente, se inicia expediente, revisa que cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el uso de la fuerza.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM.737/SSC/122124	Original
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	2	Realiza Acuerdo de inicio de investigación dentro de los 3 días hábiles siguientes.	Acuerdo	Original
	3	Realiza las investigaciones pertinentes, recabando las entrevistas y testimonios necesarios, se giran oficios o memorandos a las Unidades Administrativas de la Dependencia, Instituciones Públicas y/o Privadas y práctica las diligencias a que hubiera lugar.	Oficios Memorandos Diligencias	Original
	4	Recibe oficios y memorandos de respuestas o cualquier documento o electrónico (audios, vídeos, etc.), que contenga evidencia y se genera el acuerdo donde indica que se glose al expediente la información recibida y dependiendo del contenido de la evidencia recabada se realizan las reproducciones necesarias, mismas que quedarán asentadas a través de formal diligencia que haga constar tales hechos, y en su caso se pondrá la evidencia obtenida a la vista del o los peticionarios para las identificaciones correspondientes.	Oficios Memorandos Evidencias Acuerdos	Original
	5	Remite memorando al Titular de la Unidad Administrativa de la SSC de ser el caso, anexando citatorio para el Policía Preventivo involucrado en el expediente.	Memorando Citatorio	Original y Copia



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Titular de la Unidad Administrativa de la SSC	6	Recibe memorando y el citatorio para el Policía Preventivo, notificando a quien corresponda de su comparecencia, fecha y hora de la cita, remite memorando a la Unidad de Asuntos Internos para informar que el Policía Preventivo fue notificado.	Memorando Citatorio	Original
Policía Preventivo	7	Asiste a su diligencia.	N/A	N/A
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	8	Recaba la entrevista del Policía Preventivo involucrado, asentando literalmente la narración de hechos expuesta y en su caso se formulan preguntas que permitan ampliar la información proporcionada.	Entrevista	Original
	9	Realiza el estudio de los autos que obran en el expediente a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la acción que se presume.	Expediente	Original
		<ul style="list-style-type: none">• Si se determina la existencia de la acción, continúa en la actividad No. 11, en caso contrario:		
	10	Realiza la determinación de archivo del expediente, por no existir responsabilidad o por falta de elementos.	Determinación de Archivo	Original
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	11	Turna el expediente debidamente integrado al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión, mediante documento de promoción de imputación de responsabilidad, recomendando iniciar el procedimiento administrativo.	Oficio Expediente	Original
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	12	En su caso, notifica por lista, correo electrónico o llamada telefónica al peticionario, dentro de los 5 días hábiles siguientes, y se levanta constancia. Termina el procedimiento.	Notificación Constancia	Original y copia



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.

Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

Personal de la Unidad de Asuntos Internos

Inicio

1 Recibe Queja o Denuncia, captura y asigna número de Queja, se inicia expediente. Denuncia

2 Realiza Acuerdo de inicio de investigación dentro de los 3 días hábiles siguientes, y se estudia competencia. Acuerdo

3 Realiza las investigaciones pertinentes, recabando las entrevistas, y testimonios necesarios, se giran oficios o memorando a las Unidades Administrativas. Oficio Memorandos Diligencias

4 Recibe oficios y memorandos de respuestas o cualquier documento o electrónico (audios, videos, etc), que contenga evidencia y se genera el acuerdo. Oficio Memorandos Evidencias Acuerdos

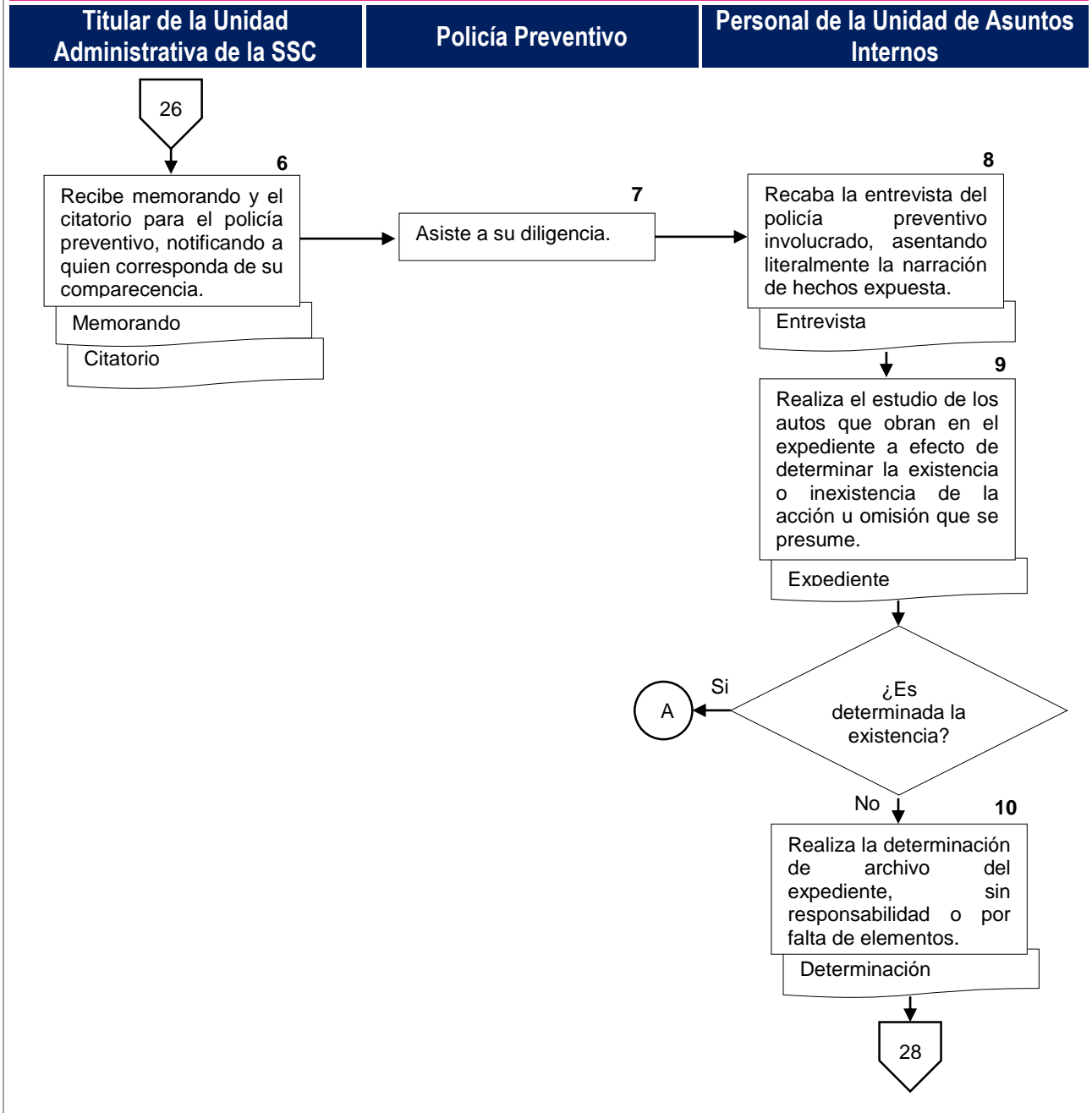
5 Remite memorando al Titular de la Unidad Administrativa de la SSC, a la que se encuentre adscrito el policía preventivo, anexando citatorio para dicho policía involucrado en el expediente. Memorando Citatorio

27



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.



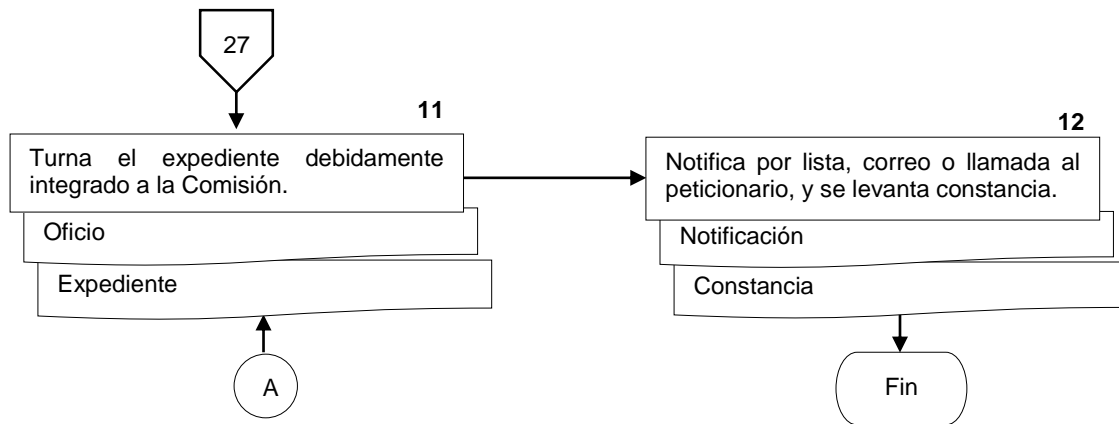


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.

Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

Personal de la Unidad de Asuntos Internos





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE LA UAI DE LA SSC (FORM.737 SSC 122124)

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA		UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS	
FORMATO PARA QUEJA O DENUNCIA ANTE LA UAI DE LA SSC			
FECHA (DD/MM/AAAA)	FOLIO:		
I. FUNDAMENTO	CON BASE EN LOS ARTICULOS 14, 16, 123 APARTADO B FRACCIÓN XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 105 FRACCIÓN III INCISO A) DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA; 39 APARTADO B FRACCIÓN III DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 48 FRACCIÓN I DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA; 208 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL; Y 16 Y 17 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.		
INSTRUCCIONES: LLENE CADA UNO DE LOS DATOS SOLICITADOS EN LOS ESPACIOS EN BLANCO.			
II. DATOS GENERALES DEL PETICIONARIO			
NOMBRE COMPLETO:	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
DOMICILIO:	CALLE	NÚMERO EXTERIOR	NOMBRE(S)
	COLONIA	LOCALIDAD	ESTADO
	TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:	
CORREO ELECTRÓNICO:	FECHA DE NACIMIENTO:		
III. HECHOS			
	DÍA	MES	AÑO
			HORA APROXIMADA
LUGAR DE LOS HECHOS	REFERENCIAS	NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(ES) PÚBLICO(S) O CARACTERÍSTICAS	UNIDAD(ES) INVOLUCRADA(S)
DESCRIBA DETALLADAMENTE LOS HECHOS MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA (EN CASO DE NO TENER ESPACIO SUFICIENTE UTILICE EL REVERSO DE LA HOJA).			
III. PRUEBAS			
EN CASO DE CONTAR CON DOCUMENTOS, FOTOGRAFÍAS, VÍDEOS, AUDIOS O CUALQUIER OTRA PRUEBA SOBRE LOS HECHOS DESCRÍBALAS Y EXPRESE SI ES SU DESEO PRESENTARLOS ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3. 4.		
EN CASO DE CONTAR CON TESTIGOS PROPORCIONE SUS NOMBRES COMPLETOS, NÚMEROS TELEFÓNICOS, DOMICILIOS Y EXPRESE SI ESTÁN DISPUESTOS A COMPARECER ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3.		
EXPRESE SI USTED ESTÁ DISPUESTO A RATIFICAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.			
MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS EXPRESADOS CON ANTERIORIDAD SON			

NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y HUELLA DIGITAL.			
ACTO CONTINUO SE LE HACE SABER AL PETICIONARIO QUE EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN FORMAL, SERÁ LLEVADO A CABO EN LAS OFICINAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA, UBICADAS EN BOULEVARD SAN FELIPE 2821, COLONIA RANCHO COLORADO, DEL MUNICIPIO DE PUEBLA. ASIMISMO, SE HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 9 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE PUEBLA, LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS NO SERÁN DIFUNDIDOS O TRANSMITIDOS, SALVO EL CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA TAL EFECTO.			



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

Llene cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Fecha: Escribir la fecha (día, mes y año) de presentación de queja o denuncia, en el formato indicado (DD/MM/AAAA).

I. Datos generales del peticionario:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Domicilio (Calle, numero exterior, nombre (s), colonia, localidad, estado)
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento

II. Hechos:

- Día
- Mes
- Año
- Hora aproximada
- Lugar de los hechos
- Referencias
- Nombre del (la) servidor(es) publico(s) o características
- Unidad(es) involucrada(s)
- Descripción detallada de los hechos motivo de la queja o denuncia

III. Pruebas

- En caso de contar con documentos, fotografías, videos, audios o cualquier otra prueba sobre los hechos descríbalas, y exprese si es su deseo presentarlos.
- En caso de contar con testigos proporcione sus nombres completos, números telefónicos, domicilios y exprese si están dispuestos a comparecer.

Nombre completo, firma y huella digital.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.
Objetivo:	Supervisar que el personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que se reporta como presente, se encuentre laborando en las condiciones adecuadas para ejercer la función policial, porten correctamente el uniforme, y en su caso cuenten con licencia de conducir, portación de arma y gafete oficial, garantizando el debido apego a los lineamientos que conforme a su actuar están obligados a realizar.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 21 párrafo noveno.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 40 y 42.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado, Artículos 34 y 36.</p> <p>Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial para la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículos 20 apartados A fracciones XIII, XXXV, B fracción IX, 22.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 21 fracción XVIII.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. La Unidad de Asuntos Internos planeará las supervisiones.2. Realizar la supervisión de pases de lista, revisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo, así como de instalaciones y parque vehicular.3. Se coordina y apoya con la Unidad de Calidad en el Servicio Policial para sus funciones.4. Revisa que el personal que se encuentra firmando en fatigas, coincida con el presente en su servicio.5. Verifica que el personal presente, cuente con las condiciones adecuadas para ejercer la función policial, en ese sentido, podrá solicitar a la Dirección Jurídica pruebas de alcoholemia al personal operativo durante el servicio.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

	<ol style="list-style-type: none">6. Revisa que el personal operativo porte correctamente el uniforme, así mismo que cuenten con licencias de conducir, portación de arma y gafetes.7. Se constituye en la zona, sector o grupo especial, establece la manera en la que se llevará a cabo la supervisión, en su caso en coordinación con la Unidad de Calidad en el Servicio Policial.8. El personal operativo deberá proporcionar a la Unidad de Asuntos Internos la documentación que ésta le solicite.9. Realiza el respectivo reporte, señalando día, hora, sector, grupo y/o compañía, número de personal examinado, novedades y en su caso las anomalías presentadas, plasmando su nombre y firma.10. Verificado el reporte en el cual se encuentra establecida alguna anomalía, podrá emitir la recomendación a que hubiera lugar, o en su caso, iniciar el expediente de investigación que corresponda.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 día natural.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Realiza planeación del lugar, fecha y hora para efectuar la supervisión en las diversas zonas y establece la forma en que ha de llevarse a cabo la misma. Pudiendo realizarse la supervisión al momento del ingreso a las actividades laborales, al finalizar éstas o durante el desarrollo (en cualquier horario) en punto fijo o durante su recorrido.	Plan Sistemático de Operaciones Digital	N/A
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	2	Arriba al lugar a supervisar.	Evidencia Fotográfica	N/A
	3	Informa de ser necesario al responsable de zona, sector o grupo especial o en su caso al encargado de la compañía, la práctica de la supervisión, a fin de que, en su caso, concentre al personal operativo bajo su mando. Se verifica que el personal que firmó asistencia se encuentre presente y en condiciones adecuadas para ejercer la función policial. En su caso en coordinación con Dirección Jurídica se aplican pruebas de alcoholemia.	N/A	N/A
	4	Realiza la revisión de gafetes visibles al público, licencias de conducir, de portación de arma de fuego, así como la debida portación del uniforme incluidos herrajes y portanombre o en su caso de los vehículos e instalaciones.	N/A	N/A
	5	Realiza reporte digital de la supervisión para constancia.	Reporte Digital	Original
		<ul style="list-style-type: none"> Si no existen anomalías, continúa en la actividad No. 7, en caso contrario: 		



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	6	Emite Memorando de observación dirigido al Titular de la Unidad Administrativa de adscripción o en su caso inicia expediente de investigación.	Memorando Acuerdo	Original y copia
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	7	Archiva el reporte. Termina Procedimiento.	Reporte Digital	Original

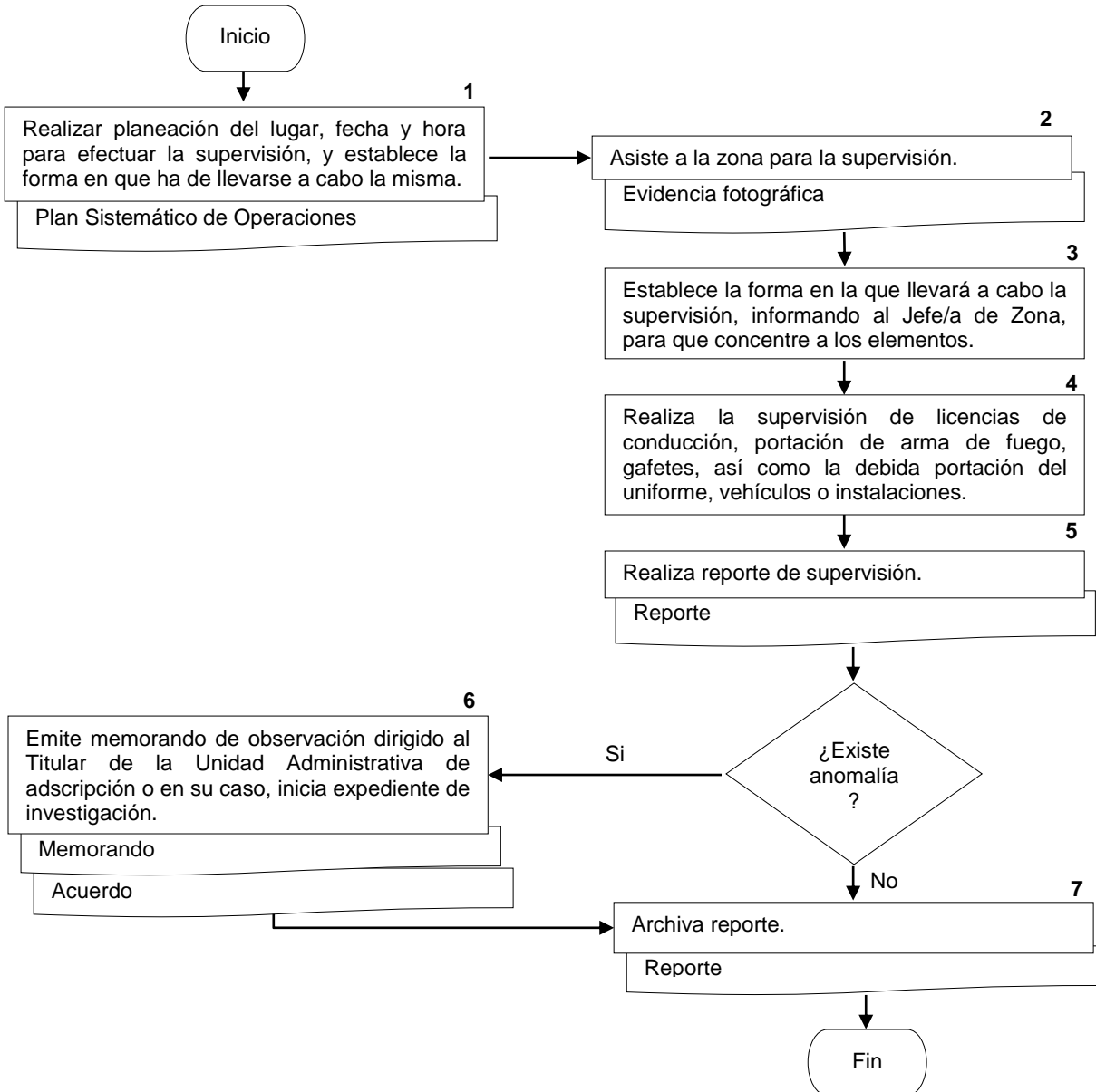


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.

Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

Personal de la Unidad de Asuntos Internos





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.
Objetivo:	Verificar que la función policial se realice de acuerdo con la legislación vigente, intervenir en los dispositivos y operativos implementados por la Secretaría, a efecto de verificar la actuación policial emitiendo las recomendaciones conducentes.
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículo 7, 10 y 15. Ley de Seguridad Pública del Estado, Artículo 31. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 21 fracción XIX.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. La Unidad de Asuntos Internos supervisará las actividades propias de la función policial, verificando se realice de acuerdo con los protocolos correspondientes.2. Supervisa los dispositivos y/u operativos implementados por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, con base en el Plan Sistemático de Operaciones.3. Supervisa la función policial, dispositivos y/u operativos en coordinación con la Unidad de Calidad en el Servicio Policial.4. Toma nota de cada uno de los sucesos que se presenten durante el desarrollo de la supervisión, a fin de que, al término, genere el reporte de incidencias correspondiente.5. Supervisa que, en todo acto de la función policial, así como en los dispositivos y operativos, se respeten los derechos de la ciudadanía, y de los participantes.6. Durante la supervisión, escuchará inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orientará al peticionario respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias y los canalizará a sus oficinas para que en formal diligencia queden asentados los hechos, dando inicio al procedimiento correspondiente.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

	7. Emite recomendaciones genéricas o específicas dirigidas al personal operativo para subsanar las deficiencias detectadas y perfeccionar su actuación.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Recibe los Planes Sistemáticos de Operaciones por parte de la Coordinación General de Operatividad Policial y realiza la planeación del lugar y hora para efectuar la supervisión. En su caso proyecta recorridos de supervisión de la función policial.	Plan Sistemático de Operación en Versión Digital	Copia
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	2	Asiste a la supervisión de la función policial, dispositivos y/u operativos implementados.	Evidencia Fotográfica	Original
	3	Verifica que en todo acto de la función policial, así como en los dispositivos y operativos, se respeten los derechos de la ciudadanía, así como de los participantes.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none">• Si no existe irregularidades, continúa en actividad No. 6, en caso contrario:		
	4	Asesora al ciudadano/a, supervisa si existen incidencias y realiza reporte de las asesorías ciudadanas o incidencias que se hayan generado durante el operativo.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none">• Si se resuelve la incidencia continúa en la actividad No. 6, en caso contrario:		



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	5	Escucha inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orientará al peticionario respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias y los canalizará a sus oficinas, a fin de que en formal diligencia queden asentados los hechos, dando inicio al procedimiento correspondiente.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM.737/SSC/122124	Original
	6	Realiza el reporte donde informa cualquier incidencia dentro de la supervisión. En su caso, emite recomendaciones genéricas o específicas dirigidas al personal operativo para subsanar las deficiencias detectadas y perfeccionar su actuación. Termina Procedimiento.	Reporte de incidencias Evidencia Fotográfica Digital Memorando	Original y Copia

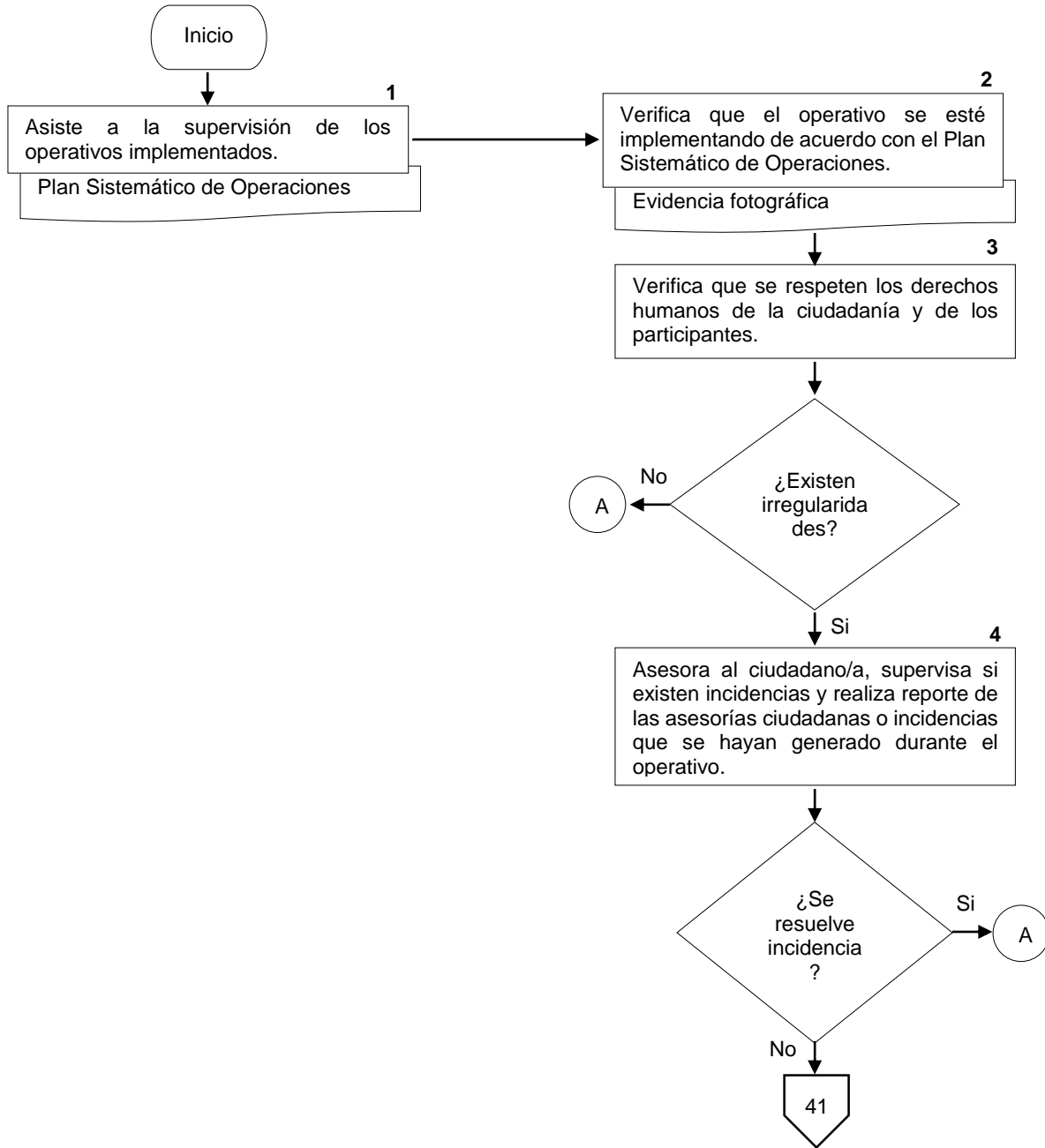


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.

Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

Personal de la Unidad de Asuntos Internos

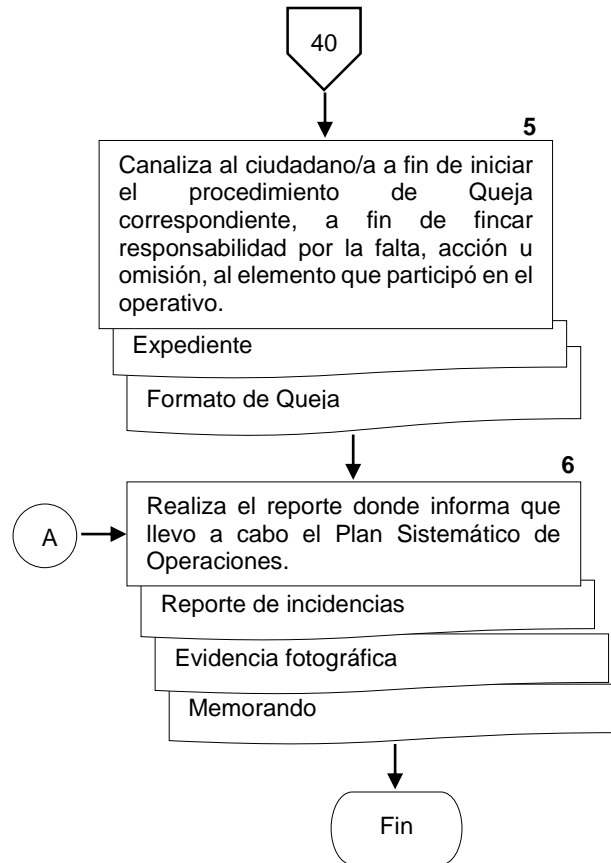




Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.

Personal de la Unidad de Asuntos Internos





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS ANTE LA UAI DE LA SSC (FORM.737 SSC 122124)

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA		UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS	
FORMATO PARA QUEJA O DENUNCIA ANTE LA UAI DE LA SSC			
FECHA (DD/MM/AAAA)	FOLIO:		
I. FUNDAMENTO	CON BASE EN LOS ARTICULOS 14, 16, 123 APARTADO B FRACCIÓN XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 105 FRACCIÓN III INCISO A) DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA; 39 APARTADO B FRACCIÓN III DE LA LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA; 48 FRACCIÓN I DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA; 208 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL; Y 16 Y 17 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA.		
INSTRUCCIONES: LLENE CADA UNO DE LOS DATOS SOLICITADOS EN LOS ESPACIOS EN BLANCO.			
II. DATOS GENERALES DEL PETICIONARIO			
NOMBRE COMPLETO:	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE(S)
DOMICILIO:	CALLE	NÚMERO EXTERIOR	NOMBRE(S)
	COLONIA	LOCALIDAD	ESTADO
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:		
CORREO ELECTRÓNICO:	FECHA DE NACIMIENTO:		
III. HECHOS			
DÍA	MES	AÑO	HORA APROXIMADA
LUGAR DE LOS HECHOS	REFERENCIAS	NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(ES) PÚBLICO(S) O CARACTERÍSTICAS	UNIDAD(ES) INVOLUCRADA(S)
DESCRIBA DETALLADAMENTE LOS HECHOS MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA (EN CASO DE NO TENER ESPACIO SUFICIENTE UTILICE EL REVERSO DE LA HOJA).			
III. PRUEBAS			
EN CASO DE CONTAR CON DOCUMENTOS, FOTOGRAFÍAS, VÍDEOS, AUDIOS O CUALQUIER OTRA PRUEBA SOBRE LOS HECHOS DESCRÍBALAS Y EXPRESE SI ES SU DESEO PRESENTARLOS ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3. 4.		
EN CASO DE CONTAR CON TESTIGOS PROPORCIONE SUS NOMBRES COMPLETOS, NÚMEROS TELEFÓNICOS, DOMICILIOS Y EXPRESE SI ESTÁN DISPUESTOS A COMPARECER ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.	1. 2. 3.		
EXPRESA SI USTED ESTÁ DISPUESTO A RATIFICAR LA INFORMACIÓN CONTENIDA ANTE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SSC.			
MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS EXPRESADOS CON ANTERIORIDAD SON			
_____ NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y HUELLA DIGITAL.			
ACTO CONTINUO SE LE HACE SABER AL PETICIONARIO QUE EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN FORMAL, SERÁ LLEVADO A CABO EN LAS OFICINAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA, UBICADAS EN BOULEVARD SAN FELIPE 2821, COLONIA RANCHO COLORADO, DEL MUNICIPIO DE PUEBLA. ASIMISMO, SE HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 9 DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS DEL ESTADO DE PUEBLA, LOS DATOS PERSONALES PROPORCIONADOS NO SERÁN DIFUNDIDOS O TRANSMITIDOS, SALVO EL CONSENTIMIENTO EXPRESO PARA TAL EFECTO.			

FORM.737/SSC/122124



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

Llene cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Fecha: Escribir la fecha (día, mes y año) de presentación de queja o denuncia, en el formato indicado (DD/MM/AAAA).

I. Datos generales del peticionario:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Domicilio (Calle, numero exterior, nombre (s), colonia, localidad, estado)
- Teléfono fijo
- Teléfono móvil
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento

II. Hechos:

- Día
- Mes
- Año
- Hora aproximada
- Lugar de los hechos
- Referencias
- Nombre del (la) servidor(es) publico(s) o características
- Unidad(es) involucrada(s)
- Descripción detallada de los hechos motivo de la queja o denuncia

III. Pruebas

- En caso de contar con documentos, fotografías, videos, audios o cualquier otra prueba sobre los hechos descríbalas, y exprese si es su deseo presentarlos.
- En caso de contar con testigos proporcione sus nombres completos, números telefónicos, domicilios y exprese si están dispuestos a comparecer.

Nombre completo, firma y huella digital.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

IV. DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.
Objetivo:	Realizar acciones encaminadas a promover la salud mental del Personal Operativo con la finalidad de prevenir riesgos laborales y mejorar su calidad de vida; así como brindar apoyo psicológico al personal y a sus familiares directos cuando se solicita.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 8, 14, 16, 21 párrafo noveno, 115 fracción III y 123 apartado B.</p> <p>Constitución del Estado Libre y Soberano del Estado de Puebla, Artículos 104 inciso h), 105 y 131.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional De Seguridad Pública, Artículos 2, 3, 4, 6, 75, 99, 100, 101, 102, 103, 104 y 105.</p> <p>Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, Artículo 208.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 22 fracciones I, II, III, IV y V.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Corresponde a la Unidad de Asuntos Internos, a través del Departamento de Apoyo Psicológico, con fundamento en el artículo 22 del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla, realizar acciones encaminadas promover la salud mental al Personal Operativo y a sus familiares.2. Se proporciona información, estrategias y herramientas a través de pláticas grupales, con el objetivo de prevenir e identificar riesgos en la salud mental y en el desarrollo de las funciones operativas.3. Proporciona apoyo psicológico mediante la asesoría o la apertura de un proceso terapéutico como resultado de las pláticas grupales con personal operativo con la finalidad de evitar riesgos laborales y mejorar la calidad de vida de los miembros del servicio, a través de dos tipos de intervenciones: Preventiva y Reactiva.4. La intervención preventiva se enfocara en atender riesgos que puedan alterar la salud mental, considerando en lo individual la



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

especial susceptibilidad del policía preventivo al padecimiento de la salud mental.

5. En ella se manejarán técnicas psicológicas para proveer herramientas que favorezcan la salud mental y de descarga emocional para los policías preventivos y/o familiares.
6. Se entiende por Técnica Psicológica un conjunto heterogéneo de métodos y sistemas estructurados cuya finalidad es conseguir los objetivos marcados en el tratamiento y como fin último la superación del problema, motivo por el cuál solicito el servicio.
7. Las técnicas propuestas podrán constituir una intervención primaria y secundaria centrada en la mejora de la salud mental, que abra las puertas a la autorregulación y el autocuidado, así como para tomar contacto con sentimientos, emociones y pensamientos perturbadores, con el fin de poder transitarlos y desarrollarse favorablemente como personas y como profesionales.
8. La intervención reactiva, será dirigida a mitigar los efectos de estrés elevado, causado por situaciones específicas, por ejemplo: sufrir un atentado, presenciar la muerte de un compañero en un acto de servicio, uso de la fuerza letal, etc.
9. Se ejecuta a través de sesiones de Apoyo Psicológico. Se proporcionará a cualquier Policía Preventivo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que lo requiera.
10. La Coordinación General de Operatividad Policial podrá notificar y canalizar a la Unidad de Asuntos Internos sobre algún evento violento que detone una crisis emocional con el Policía Preventivo, para la respectiva intervención psicológica, dando conocimiento al mando para la coordinación y cumplimiento de las mismas.
11. La Unidad de Asuntos Internos podrá solicitar la intervención del Departamento de Apoyo Psicológico, cuando conozca sobre algún evento violento, que amerite intervención psicológica para los policías preventivos.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

12. El Policía Preventivo que requiera Asesoría Psicológica, tendrá que solicitarla a través del llenado de formato proporcionado en el Departamento de Apoyo Psicológico, en el que asentará datos generales y el motivo por el que solicita el servicio.
13. Una vez que el Departamento de Apoyo Psicológico recibe una solicitud de servicio, se le asignará un psicólogo.
14. Si se determina que solo requiere Apoyo Psicológico se le asignará una cita dentro de los dos días hábiles siguientes con la finalidad de recibir dicho servicio.
15. Se entiende como Apoyo Psicológico al servicio de asesoría profesional que se brinda a personas que presentan conflictos que alteran su bienestar emocional, social y afectivo, entre otros, con el objetivo de implementar técnicas que permitan optimizar la calidad de vida del policía preventivo.
16. La duración de la sesión de Apoyo Psicológico es de 50 minutos aproximados, este tiempo puede variar de acuerdo al tipo de intervención y objetivos terapéuticos.
17. En caso de que el personal operativo requiera el servicio de asesoría y apoyo psicológico a los familiares directos lo puede solicitar al Departamento de Apoyo Psicológico.
18. Al finalizar, se determinará si son necesarias otras sesiones, de ser así, se le dará cita para su próxima sesión, en caso contrario finaliza el proceso.
19. Después de cada sesión de Apoyo Psicológico quedará constancia dentro del expediente iniciado.
20. Si se determina que el policía preventivo requiere otro tipo de servicio, se le orientará y canalizará a los diferentes servicios de asistencia social y otros apoyos que otorguen otras dependencias públicas.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

21. Se establecerán normas de puntualidad para las sesiones, se contará con una tolerancia de diez minutos, en caso de no cumplir, se reprogramará la sesión durante los quince días posteriores a la cancelación de la cita, con la finalidad de respetar las sesiones ajenas.
22. En caso de requerir más de una sesión, se programarán de acuerdo a los objetivos y avances terapéuticos y se le registrarán en su carnet de citas, especificando día y hora de la sesión.
23. En caso de que el Policía Preventivo no acuda a su sesión, sin justificación alguna, esta información quedará asentada en su expediente clínico y se finalizará el proceso.
24. Para los Policías Preventivos que sean canalizados por la Coordinación General de Operatividad Policial, así como de la Unidad de Asuntos Internos y cancelen sus sesiones de apoyo psicológico se notificará por memorando a su mando inmediato. Y se finaliza proceso.
25. Conforme se avance en cada sesión de apoyo psicológico, se puede dar el caso que el policía preventivo abandone por voluntad propia la intervención, se levantará un reporte donde indique el motivo por el cual lo abandonó y se finalizará el proceso.
26. En caso de que algún Policía Preventivo haya concluido sus sesiones de apoyo psicológico podrá solicitarlo nuevamente.

**Tiempo Promedio
de Gestión:**

Variable.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Recibe la solicitud de servicio por parte del Policía Preventivo o por medio del Superior Jerárquico y la turna al Jefe/a del Departamento de Apoyo Psicológico.	Solicitud de Servicio	N/A
Jefe/a del Departamento de Apoyo Psicológico	2	Recibe solicitud de servicio para canalizar al psicólogo responsable.	Expediente Clínico	Original
Psicólogo/a	3	Recibe solicitud, inicia e integra expediente clínico.	Expediente Clínico	Original
	4	Entrevista al Policía Preventivo para valorar su estado psicológico y determinar su estado mental y proporciona un contrato terapéutico.	Formato de valoración psicológica Contrato terapéutico	Original
Policía Preventivo	5	Llena el formato correspondiente al momento de acudir a su sesión.	Formato de sesión de apoyo psicológico	Original
Psicólogo/a	6	Realiza valoración y determina si requiere de una o más sesiones de apoyo psicológico.	N/A	N/A
		• Si requiere más de una sesión, continúa en el No. 11, en caso contrario:	N/A	N/A
	7	Programa la cita para la sesión de apoyo psicológico.	Carnet de citas	Original
	8	Valora si se requiere de solo una sesión.	N/A	N/A
		• Si requiere una sola sesión, termina procedimiento, en caso contrario:		
		• Si se requiere de apoyo psicológico para los familiares continúa en el No. 13, en caso contrario:	N/A	N/A
	9	Revisa formato de sesión de apoyo psicológico.	N/A	N/A



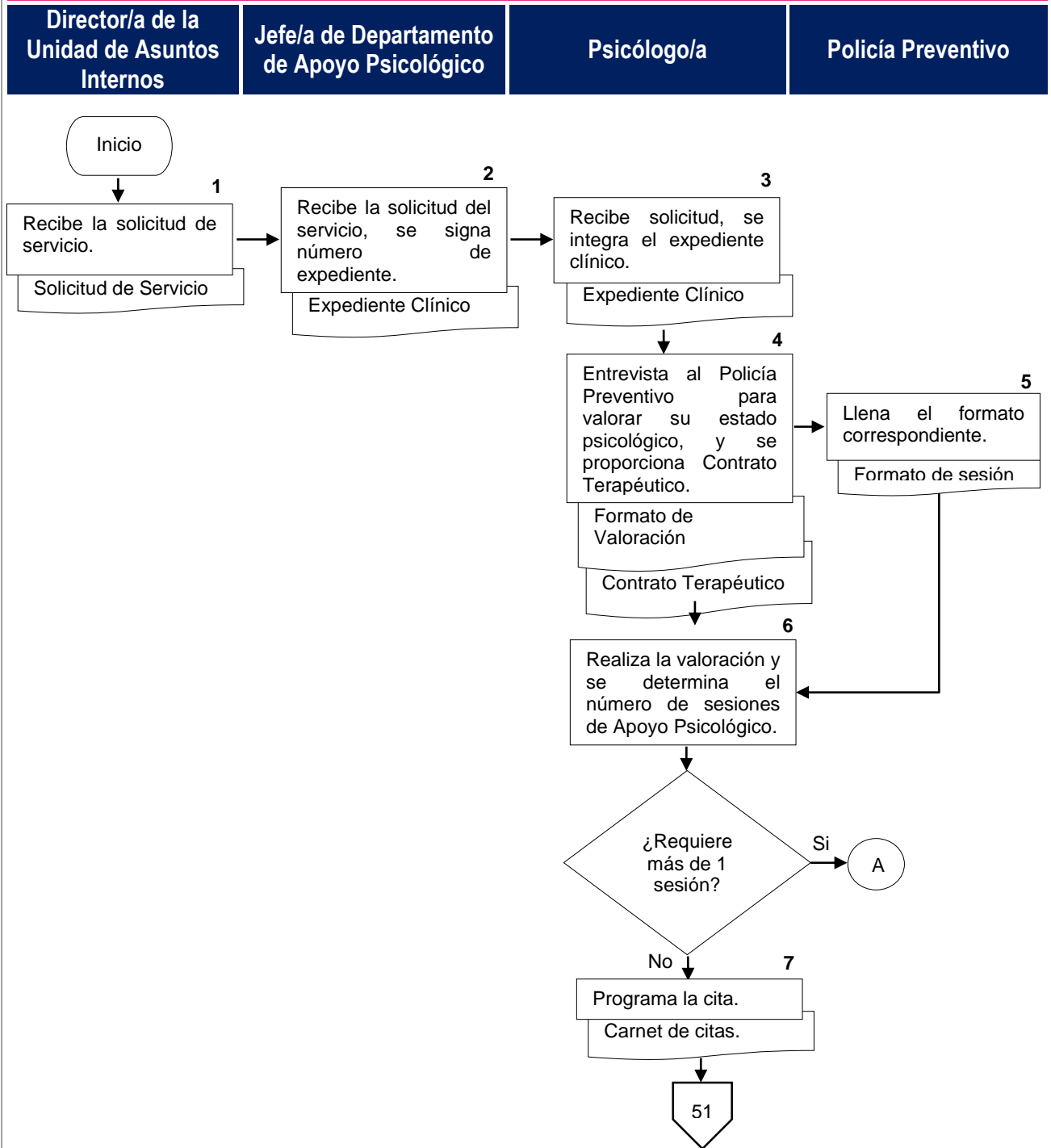
Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		<ul style="list-style-type: none"> Si no requiere de un tratamiento más especializado, continúa en el No. 11, en caso contrario: 	N/A	N/A
	10	Orienta sobre los servicios de asistencia social y otros apoyos que otorguen otras dependencias públicas. Termina el procedimiento.	N/A	N/A
	11	Programa cita para la(s) sesión(es) de apoyo psicológico cada 15 días, indicando hora y fecha.	Carnet de citas	Original
		<ul style="list-style-type: none"> Si el Policía Preventivo decide terminar las sesiones, continúa en la actividad No. 16, en caso contrario: 	N/A	N/A
Policía Preventivo	12	Asiste a sus sesiones en hora y fecha programadas hasta el alta.	N/A	N/A
	13	Llena el formato de Solicitud del servicio Para familiares.	Solicitud de servicio para familiares	Original
Psicólogo/a	14	Agenda cita para que sus familiares puedan acudir a recibir las asesorías psicológicas.	Carnet de Citas	Original
	15	Programa cita para la(s) sesión(es) de apoyo psicológico cada 15 días, indicando hora y fecha. Termina el procedimiento.	Carnet de Citas	Original
Policía Preventivo	16	Notifica al psicólogo la cancelación del apoyo.	N/A	N/A
Psicólogo/a	17	Llena el formato del Reporte de cancelación de apoyo psicológico y lo anexa en el Expediente Clínico.	Reporte de cancelación de apoyo psicológico	N/A
	18	Finaliza sesiones de apoyo psicológico, elabora reporte y lo anexa al Expediente Clínico. Notifica al Superior Jerárquico el alta del Policía Preventivo Termina el procedimiento	Reporte de conclusión de apoyo psicológico Memorando	Original y Copia



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.

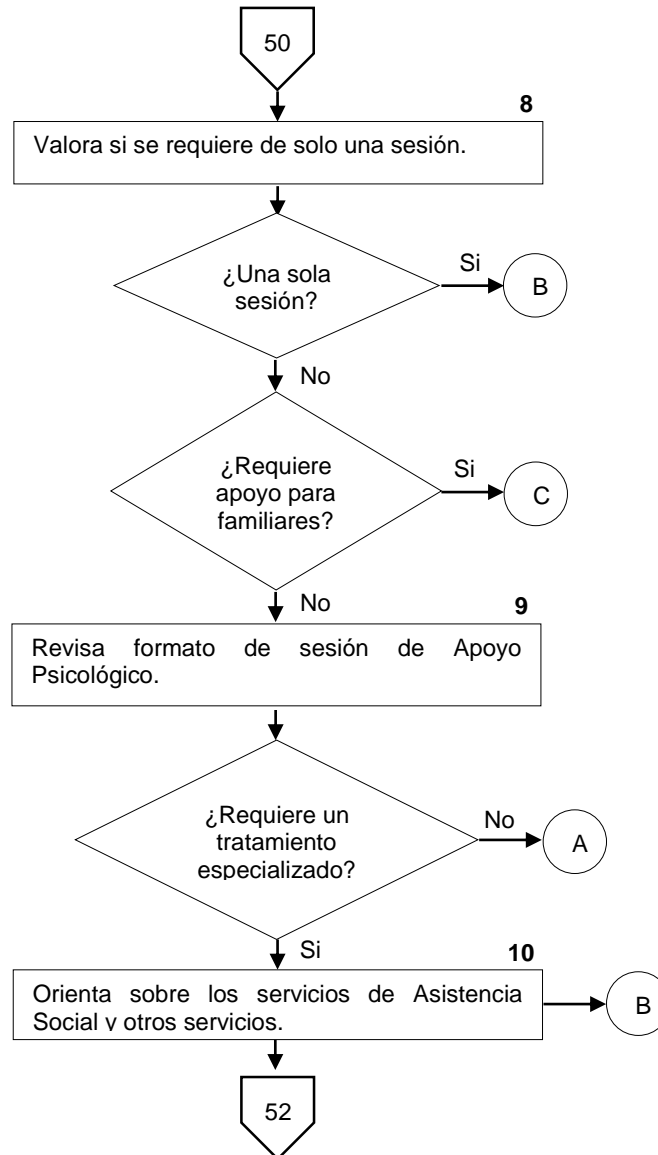




Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.

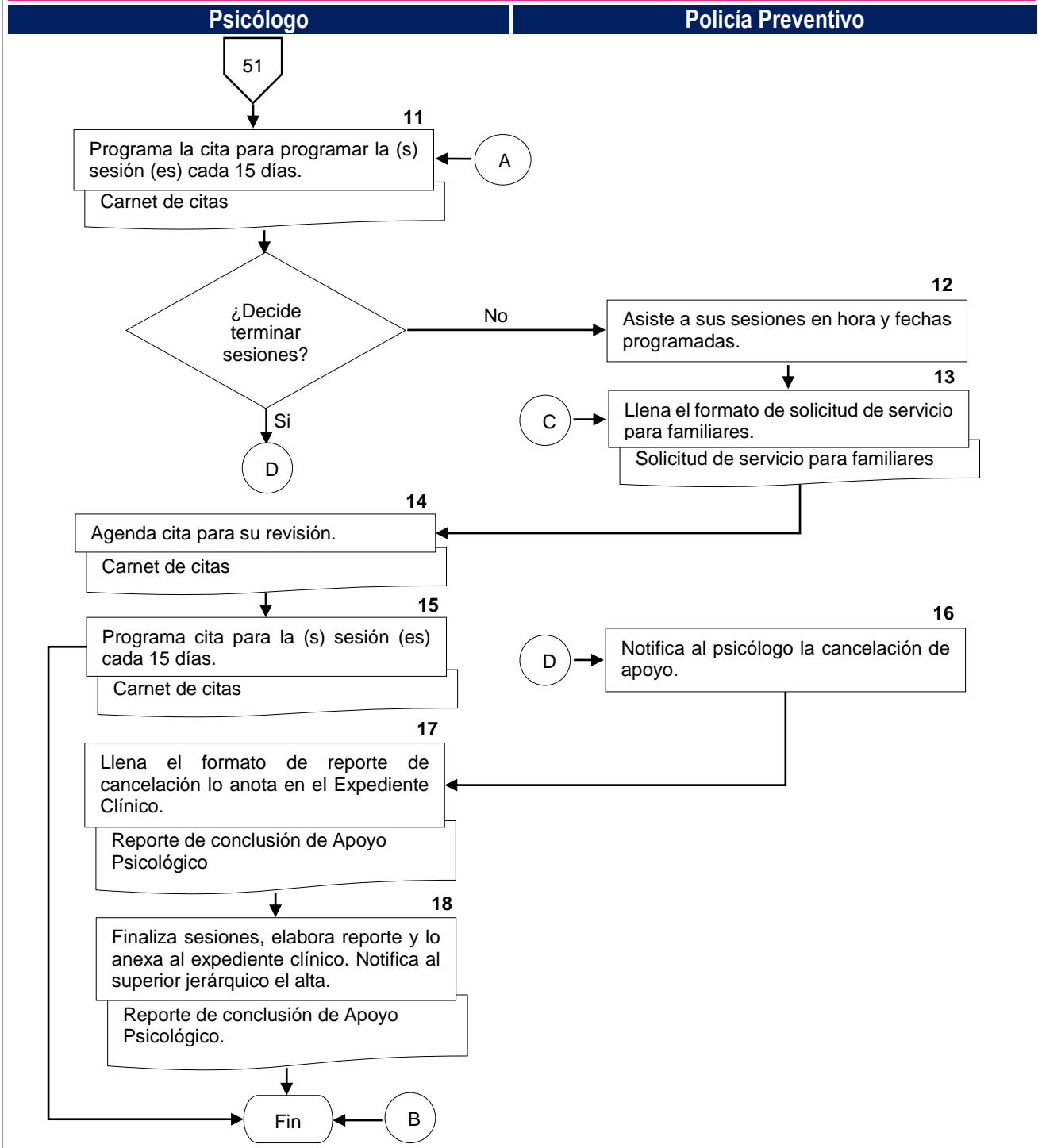
Psicólogo/a





Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.





Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

SOLICITUD DE SERVICIO



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO

SOLICITUD DE SERVICIO

No. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
No. CONTROL:	
ZONA:	
CARGO:	

Por medio de la presente el que suscribe C. _____, hago la atenta solicitud al departamento de apoyo psicológico para que se me brinde la atención por motivo de:

Se solicita la siguiente documentación para integrar a expediente:

___ Copia simple de credencial del solicitante como miembro de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

**NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC
-SOLICITANTE-**



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Policía Preventivo llena cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Número de control: Escribir el número de control correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

Zona: Escribir la zona de adscripción correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

Cargo: Escribir el cargo correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

- I. Escribe su nombre iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre
- II. Describe el motivo por el cual solicita el servicio del Departamento de Apoyo Psicológico
- III. Se proporciona una copia legible de su credencial institucional

Nombre y firma del Policía Preventivo: coloca su firma de conformidad con lo expresado.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA



FORMATO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
NO. DE CONTROL:	
ZONA / SECTOR:	

NOMBRE: _____ CARGO: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____ EDAD: _____

ESTADO CIVIL: _____ ESCOLARIDAD: _____

RELIGION: _____ TELEFONO: _____

1.- HISTORIA FAMILIAR Y DEL DESARROLLO

Nombre del padre: _____ V ___ F ___

Edad: _____ Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Nombre de la madre: _____ V ___ F ___

Edad: _____ Escolaridad: _____ Ocupación: _____

¿Cuántos hermanos tiene y de que edades son?

Especifique cómo fueron las condiciones del embarazo y parto del que fue producto.

Describa cómo fue su desarrollo psicomotriz en su infancia.

¿Tuvo enfermedades frecuentes durante su niñez y adolescencia? Especifíquelas.

Describa su personalidad durante su niñez y adolescencia. (Indagar hiperactividad y/o déficit de atención).



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



¿Considera que pasó por estados de ansiedad durante su niñez y adolescencia? (Indagar si hubo enuresis y/o encopresis y en qué edades).

¿Ha sido víctima de algún tipo de abuso? Especifique en qué edad.

2.- HISTORIA PERSONAL, AFECTIVA Y SEXUAL

Especifique con quien vive actualmente.

¿Tiene pareja actualmente?

¿Tiene hijos? Sí ____ No ____ Género y edades:

¿Tiene dependientes económicos actualmente? Especifique.

¿Padece alguna enfermedad crónica actualmente? En caso de que sí, ¿desde cuándo?

Toma algún tipo de medicamento: Sí ____ No ____

¿De qué tipo, y a partir de cuándo?

¿Practica algún deporte o pasatiempo actualmente?

¿A qué edad inició su vida sexual?

¿Utiliza o ha utilizado métodos anticonceptivos?



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



¿Durante su vida sexual activa, ha tenido infecciones de transmisión sexual?

¿Cómo considera la calidad de su vida sexual?

¿Ha tenido antecedentes de consumo de sustancias tóxicas? ¿A qué edad tuvo contacto por primera vez?

¿Ha tenido problemas legales?

¿Se considera usted una persona sociable?

3.- HISTORIAL ACADÉMICO Y LABORAL

Describa cómo fue su rendimiento escolar.

Especifique a qué edad y en qué lugares y periodos ha laborado.

¿Cuál es su antigüedad dentro de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla?

¿Se le ha iniciado algún procedimiento administrativo dentro de la SSC?



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



4.- EXAMEN MENTAL (Formulario exclusivo del Psicólogo).

Apariencia física: alineada () desalineada () Observaciones:

Actitud durante la entrevista:

Orientación en tiempo, espacio y persona:

Pensamiento, lenguaje, congruencia:

Juicio: Adecuado () Inadecuado () Observaciones:

Posibles alteraciones en la sensopercepción (alucinaciones y/o delirios, de que tipo):

Cambios del estado de ánimo:

Alteración de memoria y atención:

OBSERVACIONES: _____



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El psicólogo llena los espacios en blanco con la información correspondiente.

- I. Hace el llenado con la información que le proporciona el paciente
 - a. Datos generales
 - b. Datos familiares
 - c. Datos Sociales
 - d. Datos del Estado mental



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

CONTRATO TERAPEUTICO



CONTRATO TERAPÉUTICO

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	

COMPROMISOS DEL PERSONAL DE LA SSC/FAMILIAR	COMPROMISOS DEL PSICÓLOGO /A
<ol style="list-style-type: none"> Asistir de forma regular y puntual a las sesiones de Apoyo Psicológico. Presentarse 10 minutos antes de la sesión. Avisar con una hora de anticipación, en caso de no poder presentarse por algún contratiempo. Mantener una relación de respeto. Identificar o exponer el objetivo de por que requiere el apoyo psicológico. En caso de ya no desear continuar con las sesiones de Apoyo Psicológico, notificar una sesión previa o 24 horas antes de la próxima sesión. <p>*En el caso de faltar a más de 3 sesiones con o sin previo aviso, se dará por concluido su expediente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mostrar una comunicación abierta y comprensible. Tener una conducta ética y respetuosa. Ser imparcial. Manejar el caso con total discreción. Mantener la confidencialidad con todos los datos e información recabada. Asegurar que los expedientes psicológicos son independientes de la Unidad de Asuntos Internos (UAI). <p>*En el caso de cancelación de la sesión al menos 2 veces, por parte del psicólogo, el policía preventivo deberá reportarlo con el jefe del departamento.</p>

DE LOS SUJETOS OBLIGADOS

De conformidad con lo previsto en la fracción V del artículo 2 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y el artículo 19 del Reglamento De Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Municipio de Puebla, el Departamento de Apoyo Psicológico de la SSC es responsable de la protección de sus datos personales, para su manejo deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito del titular a través de su firma autógrafa; mismos que el usuario del servicio, de manera voluntaria proporciona para control interno.

NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC/
FAMILIAR

NOMBRE Y FIRMA DEL
PSICÓLOGO
CÉDULA PROFESIONAL



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Policía Preventivo llena cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

- I. Firma de aceptación los derechos y obligaciones a los que se sujeta el Paciente
- II. Firma de aceptación los derechos y obligaciones a los que se sujeta el Psicólogo



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE SESIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

*UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO*

FORMATO DE SESIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
NO. DE SESIÓN:	

NOMBRE DEL PERSONAL DE LA SSC/ FAMILIAR:
TEMA QUÉ SE ABORDA:
DURACIÓN DE LA SESIÓN:
FECHA PRÓXIMA SE SESIÓN:
OBSERVACIONES:

**NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC / FAMILIAR**

**NOMBRE Y FIRMA DEL
PSICÓLOGO
CÉDULA PROFESIONAL**



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Psicólogo responsable será quien llene cada uno de los campos en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Numero de sesión: Se escribe el número de sesión de manera secuencial.

Nombre del policía preventivo: Se colocará el nombre del Policía Preventivo iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre (s).

Desarrollo de la sesión: Escribir el tema principal en el cual se enfocó la sesión.

Firma del Policía Preventivo: Coloca su firma de conformidad con lo expresado.

Firma del Psicólogo: Coloca su firma de conformidad.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

CARNET DE CITAS



CARNET DE CITAS

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA DE APERTURA:	

NOMBRE DEL PERSONAL DE LA SSC / FAMILIAR:				
NOMBRE DEL PSICÓLOGO:				
NÚMERO DE SESIÓN	FECHA	PRÓXIMA SESIÓN	FIRMA DEL PERSONAL DE LA SSC	FIRMA DEL PSICÓLOGO



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Psicólogo responsable será quien llene cada uno de los campos en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha de apertura: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Nombre del policía preventivo: Se colocará el nombre del Policía Preventivo iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre (s).

Nombre del psicólogo: Se colocará el nombre del Psicólogo iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre (s).

Numero de sesión: Se escribe el número de sesión de manera secuencial.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA) para cada sesión.

Descripción: Escribir el tema principal en el cual se enfocó la sesión.

Firma del Policía Preventivo: Coloca su firma de conformidad con lo expresado.

Firma del Psicólogo: Coloca su firma de conformidad.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FAMILIARES



UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO

SOLICITUD DE SERVICIO PARA FAMILIARES

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
NO. CONTROL:	
ZONA / SECTOR:	
CARGO:	

Por medio de la presente, solicito el servicio al Departamento de Apoyo Psicológico para: _____, con parentesco _____, el cual requiere la atención por el siguiente motivo:

Se solicita la siguiente documentación para integrar al expediente:

___ Credencial del trabajo (solicitante).

___ Identificación del beneficiario (INE, CURP o Acta de Nacimiento).

**NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC
-SOLICITANTE-**



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Policía Preventivo llena cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Número de control: Escribir el número de control correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

Zona: Escribir la zona de adscripción correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

Cargo: Escribir el cargo correspondiente, tal cual aparece en su identificación institucional.

- I. Escribe el nombre de su familiar en primer grado iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre
- II. Describe el motivo por el cual solicita el servicio del Departamento de Apoyo Psicológico para su familiar en primer grado
- III. Se proporciona una copia legible de su credencial institucional
- IV. Se proporciona una copia legible de INE en el caso de familiares mayores de edad, CURP O Acta De Nacimiento del familiar en caso de ser menor de edad

Nombre y firma del Policía Preventivo: coloca su firma de conformidad con lo expresado.



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

REPORTE DE CANCELACIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO.



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

*UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO*

REPORTE DE CANCELACIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
NO. DE SESIÓN:	

NOMBRE DEL PERSONAL DE LA SSC/ FAMILIAR:

MOTIVO DE CANCELACIÓN:

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC / FAMILIAR

NOMBRE Y FIRMA DEL
PSICÓLOGO
CÉDULA PROFESIONAL



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Policía Preventivo llena cada uno de los campos en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Numero de sesión: Se escribe el número de sesión de manera secuencial.

Nombre del policía preventivo: Se colocará el nombre del Policía Preventivo iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre (s).

Motivo de la cancelación: Describir de manera detallada el motivo porque ya no se desea continuar con el proceso terapéutico.

Firma del Policía Preventivo: Coloca su firma de conformidad con lo expresado.

Firma del Psicólogo: Coloca su firma de conformidad.



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049/17052023

Fecha de elaboración: 17 de mayo de 2023

Número de Revisión: 01

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

REPORTE DE CONCLUSIÓN DE APOYO PSICOLOGICO



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

*UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO*

REPORTE DE CONCLUSIÓN DE APOYO PSICOLOGICO

NO. EXPEDIENTE:	
FECHA:	
NO. DE SESIÓN:	

NOMBRE DEL PERSONAL DE LA SSC/ FAMILIAR:
DESCRIPCIÓN DEL APOYO PSICOLÓGICO:

**NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC / FAMILIAR**

**NOMBRE Y FIRMA DEL
PSICÓLOGO
CÉDULA PROFESIONAL**



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: El Psicólogo responsable llena cada uno de los campos en blanco.

Número de expediente: Escribir el número de expediente que corresponda de acuerdo con el libro de registro.

Fecha: Escribir la fecha (día mes y año) de apertura del expediente, en formato indicado (DD/MM/AAAA).

Numero de sesión: Se escribe el número de sesión de manera secuencial.

Nombre del policía preventivo: Se colocará el nombre del Policía Preventivo iniciando por apellido paterno, apellido materno y nombre (s).

Descripción del Apoyo Psicológico: Describir la conclusión del proceso terapéutico y el número de sesiones que se destinaron para su cumplimiento.

Firma del Policía Preventivo: Coloca su firma de conformidad con lo expresado.

Firma del Psicólogo: Coloca su firma de conformidad.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **COMISIÓN.** La Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- b) **CONSEJO.** El Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- c) **GRUPO ESPECIAL.** Conjunto de policías preventivos o de tránsito con alguna especialidad.
- d) **POLICÍA PREVENTIVO.** Personal operativo activo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- e) **UAI.** Unidad de Asuntos Internos.
- f) **SSC.** Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- g) **SECTOR.** Demarcación territorial que corresponde a cada área de responsabilidad de la Dirección de Control de Tránsito.
- h) **ZONA.** Demarcación territorial que corresponde a cada área de responsabilidad de la Dirección de Policía Preventiva.
- i) **RIEGO LABORAL.** Estar expuesto a condiciones de carga mental en el trabajo.
- j) **CALIDAD DE VIDA.** Percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia.
- k) **ANSIEDAD.** Estado emocional displacentero que se acompaña de cambios médicos y psiquiátricos.
- l) **ESTRÉS.** Conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

- m) **TRATAMIENTO.** Conjunto de sesiones llevadas a cabo por el mismo terapeuta, sujeto a una periodicidad determinada.
- n) **AUTOCUIDADO.** Actitud y aptitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades.
- o) **SENTIMIENTO.** Se refiere tanto a un estado de ánimo, como también a una emoción conceptualizada que determina el sentir.
- p) **SALUD MENTAL.** Estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades.
- q) **EMOCIÓN.** Proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio.
- r) **PENSAMIENTOS PERTURBADORES.** Aquellos que dan vuelta por nuestra mente, sin control, y nos producen ansiedad, tristeza, desolación y angustia.
- s) **CRISIS EMOCIONAL.** Estado temporal de desorganización y desequilibrio. Situación que genera sufrimiento y que pone a prueba nuestros recursos.
- t) **TÉCNICA PSICOLÓGICA.** Conjunto heterogéneo de métodos con la finalidad es conseguir los objetivos marcados en el tratamiento.