



Puebla

Contigo y con rumbo

Gobierno Municipal

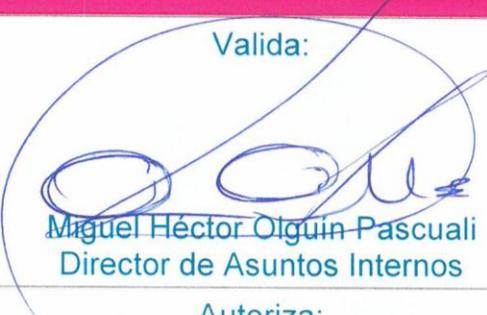
Manual de Procedimientos DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

Agosto 2024



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Unidad de Asuntos Internos

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024	
<p>Autoriza:</p>  <p>María del Consuelo Cruz Galindo Secretaria de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Valida:</p>  <p>Miguel Héctor Olguín Pascuali Director de Asuntos Internos</p>
<p>Elabora:</p>  <p>Erika Suleim Espinoza Morales Jefa de Departamento de Apoyo Psicológico</p>	<p>Autoriza:</p>  <p>Alejandra Escandón Torres Contralora Municipal</p>

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los ocho días del mes de agosto de dos mil veinticuatro, 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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.	24
Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.	41
Procedimiento para para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.	62
Procedimiento para para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.	71
Procedimiento de atención nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal Operativo	86
IV Del Departamento de Apoyo Psicológico	98
Procedimiento para de servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.	98
V Glosario de Términos	132



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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 recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.
4	Procedimiento para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.
5	Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.
6	Procedimiento de atención nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal Operativo
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 o cualquier otro medio en contra del personal operativo de la SSC, mismas que serán atendidas

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
Políticas de Operación:	<p>por el personal adscrito a la Unidad, haciendo la anotación correspondiente en el libro de gobierno e iniciándose la investigación respectiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 participación del personal operativo en el ámbito disciplinario, se dará inicio a la investigación correspondiente; en caso contrario se dictará un acuerdo provisional de archivo o archivo definitivo. 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 infracción y la probable participación 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 Honorable 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 algún bien jurídicamente protegido. 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. 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, tranquilidad o derechos

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
Políticas de Operación:	<p>personales; así como, cuando no se aporten elementos necesarios, para iniciar la investigación o, sea evidente la inexistencia de los mismos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 participación 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, siguiéndose las reglas de la acumulación 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.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
<p>Políticas de Operación:</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>17. En la etapa de comparecencia, se permitirá que el personal operativo, manifieste libremente todos los aspectos relacionados a los hechos que se investigan.</p> <p>18. Una vez recibida toda la información solicitada y, concluida las diligencias de investigación, se dispone para la determinación correspondiente, esta etapa de la investigación, que tendrá una duración máxima de 45 días hábiles.</p> <p>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.</p>

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.
<p>Políticas de Operación:</p>	<p>20. Finalizada la investigación, se hará un análisis de la queja o denuncia.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 participación 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.</p> <p>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.</p> <p>25. Se entenderá por Recursos Remediables, aquellas medidas adoptadas para corregir deficiencias detectadas. Estos pueden ser capacitación y/o asesoría psicológica.</p> <p>26. La determinación de la queja o denuncia, se realizará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.</p> <p>27. Registrará y clasificará las determinaciones de las quejas y denuncias.</p> <p>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</p>



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <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>
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>Variable.</p>

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 participación del personal operativo en el ámbito disciplinario.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM. 1358/SSC/11 2224	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

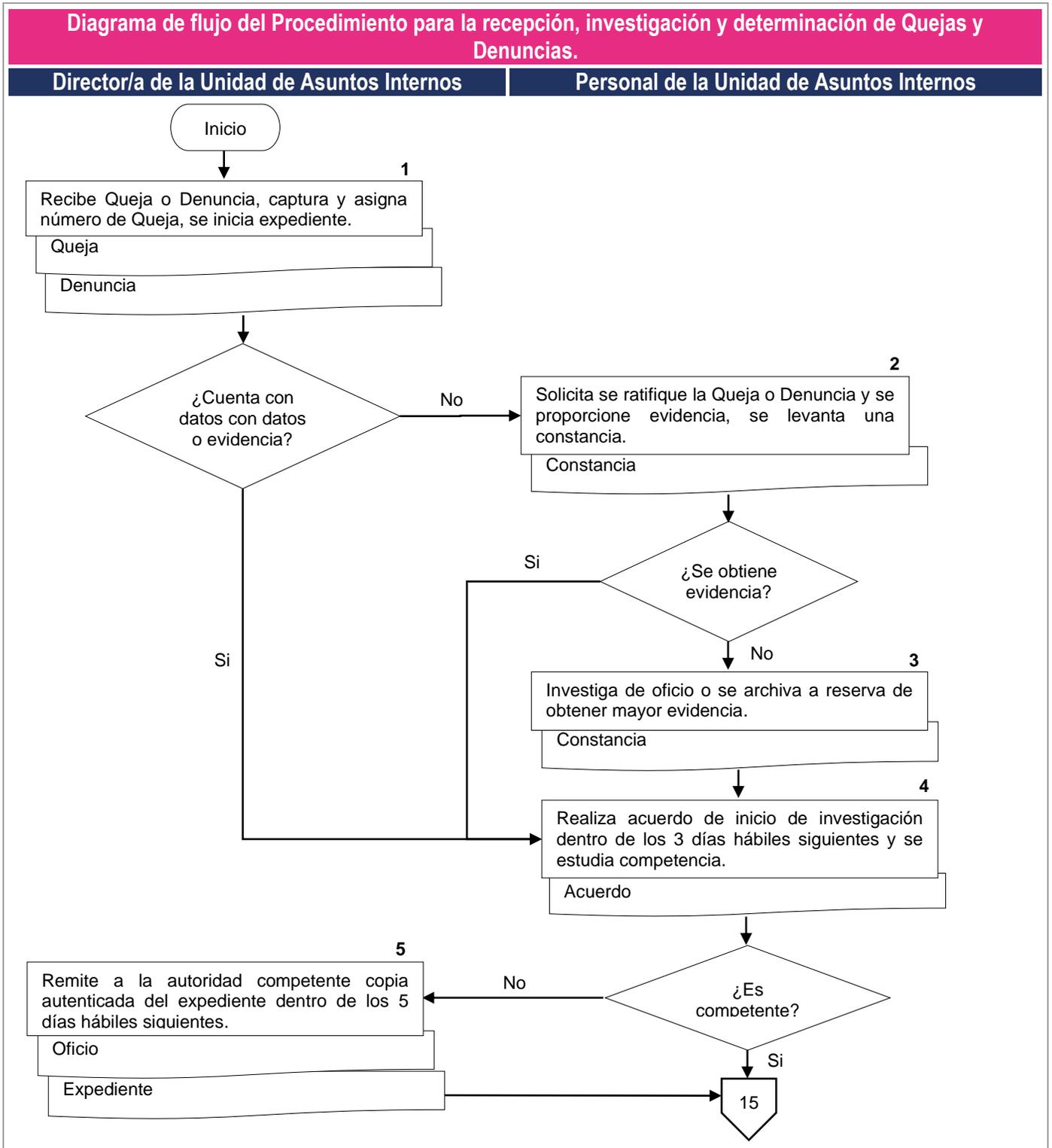
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	6	Realiza las investigaciones pertinentes, recabando las entrevistas y testimonios necesarios, se giran oficios o memorandos a las Unidades Administrativas de la Dependencia, Instituciones Públicas y/o Privadas 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 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
	8	Remite memorándum a la persona 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

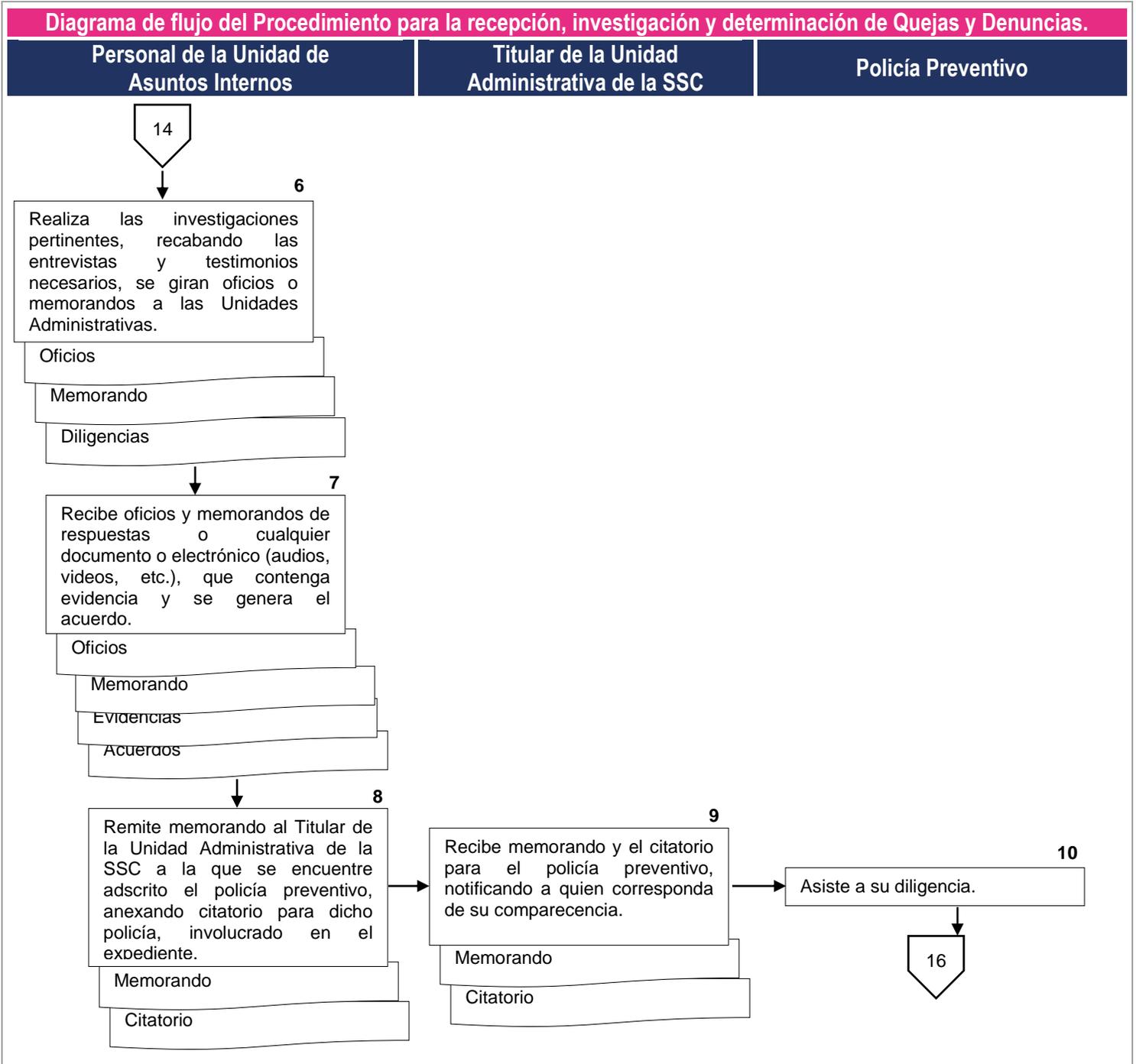
Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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

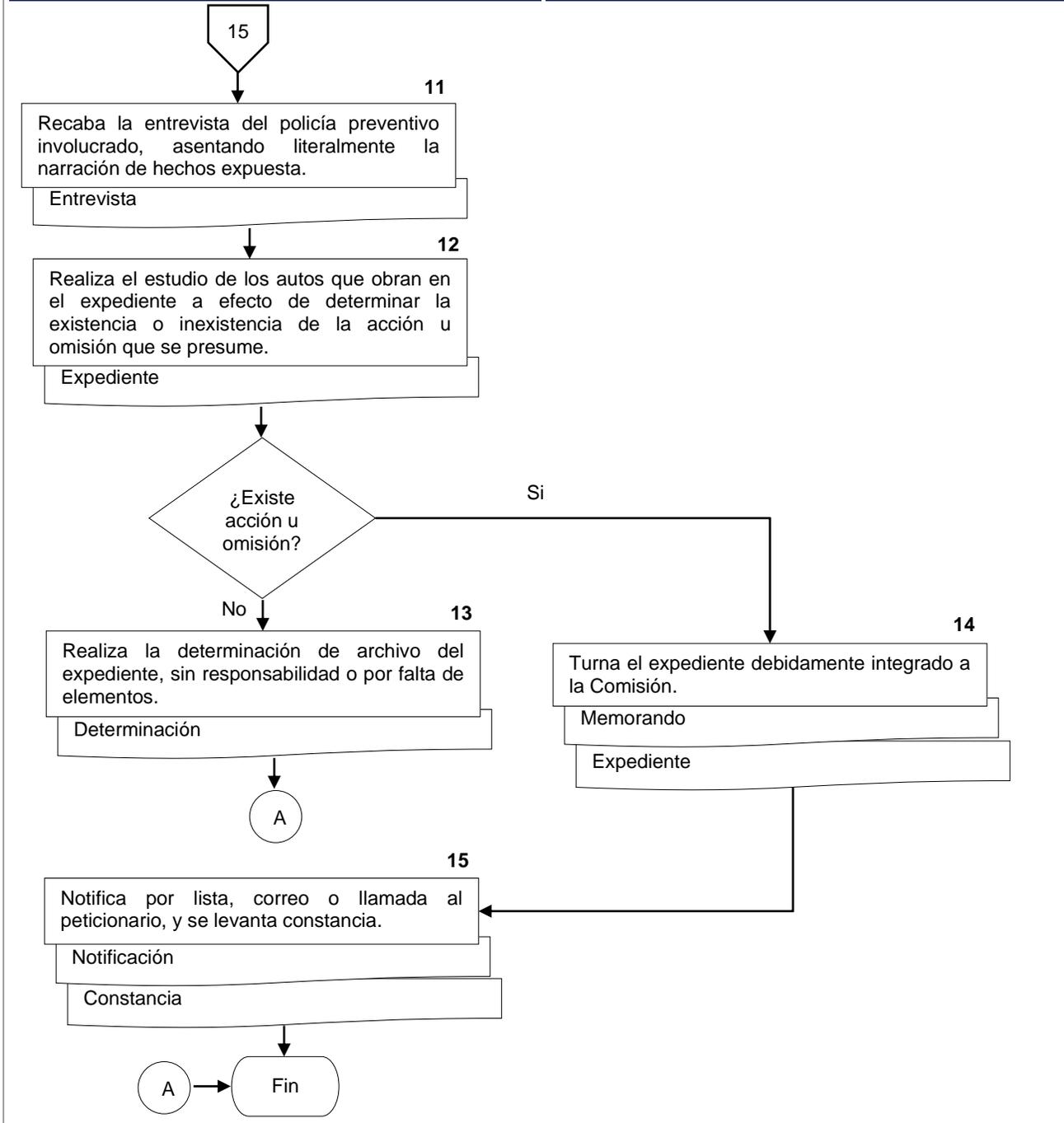


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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

Personal de la Unidad de Asuntos Internos

Director/a 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.1358/SSC/112224)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Número consecutivo		
Día	Mes	Año

Espacio para ser llenado por la dependencia

Consulta aquí el
aviso de privacidad



DERECHOS Y OBLIGACIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la denuncia por cualquier medio. 2. Ser informado del desarrollo del procedimiento administrativo. 3. Resguardo de su identidad y demás datos personales. 4. Ser tratado con respeto y dignidad. 5. Que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente durante la investigación, a fin de que se desahoguen las diligencias correspondientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducirse con respeto hacia todo el personal actuante. 2. Conducirse con verdad dentro de la presente, no alterando los hechos que manifiesta. 3. Conducirse con verdad, haciéndole sabedor de las penas en las que incurre alguien que declara con falsedad ante una autoridad. 4. Conducirse con imparcialidad y objetividad al narrar los hechos a efecto de no producir beneficios o perjuicio a alguna de las partes por razón de parentesco, amistad, enemistad o cualquier otra causa.
--	--

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana

Queja	Denuncia	Seguimiento a queja/denuncia
-------	----------	------------------------------

NOTA:

Esta Unidad de Asuntos Internos **NO** es competente para conocer temas relativos a la **inconformidad por actas de infracción de faltas viales, en las que se solicite la devolución, cancelación, o condonación de la misma, pudiendo recurrir para ello al recurso de revisión para su atención, ante el Departamento Fiscal de la Sindicatura Municipal, conforme a lo previsto y fundamentado en el Código Fiscal y Presupuesto para el Municipio de Puebla, de igual manera, no se cuenta con la facultad para la devolución de pertenencias u objetos reclamados, con motivo de alguna actuación e intervención policial.**

pueblacapital.gob.mx



Bldv. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

1.- Datos del (a) quejoso (a) o denunciante:

Nombre completo			
Fecha de nacimiento		Edad:	
Domicilio (calle, número, colonia)			Código postal
Localidad		Municipio:	
Teléfono móvil	Teléfono fijo	Correo electrónico	
Ocupación	Parentesco con el probable infractor		
Identificación		Folio, número, Clave	

2. Área involucrada.

Dirección de Control de Tránsito	Dirección de Policía Preventiva	Unidad Canina	Grupo Especial ROCA
Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Departamento de Servicios Periciales	Unidad Táctica de Reacción	Grupo de Intervención Proactiva
Otro			

3. Datos del servidor público denunciado.

Nombre	
Seudónimo, apodo o alias.	
Número económico de patrulla y/o placas de circulación.	

4. Describa los hechos

Fecha de los hechos

Día	Mes	Año

HORA

pueblacapital.gob.mx



Bld. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

Lugar donde sucedieron los hechos

Calle	
Numero	
Colonia	
Municipio/Junta Auxiliar	

¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

Lined area for describing the incident, overlaid with a large, faint watermark of the coat of arms of the State of Puebla.

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

5. ¿Cuenta con testigos?

SÍ	NO
----	----

Nombre	
Domicilio	
Teléfono	

6. ¿Cuenta con elementos probatorios?

SÍ	NO
----	----

Describalos

Nombre y Firma del quejoso o denunciante

Conforme a lo dispuesto por el artículo 91 segundo párrafo de la ley de responsabilidades administrativas se deberá mencionar con carácter de confidencial, todos aquellos datos que puedan identificar al denunciante.

pueblacapital.gob.mx



Blvd. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

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

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana: marcar ya sea el espacio de Queja, denuncia o seguimiento de queja/denuncia.

I. Datos generales del quejoso (a) o denunciante:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Domicilio (Calle, número, colonia), Código Postal
- Localidad
- Municipio
- Teléfono móvil:
- Teléfono fijo
- Correo electrónico
- Ocupación
- Parentesco con el probable infractor
- Identificación
- Folio, numero, clave

II. Área Involucrada:

Marcar alguna de las siguientes casillas:

- Dirección de Control de Transito
- Dirección de Policía preventiva
- Unidad Canina
- Grupo Especial ROCA,
- Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata
- Departamento de Servicios Periciales
- Unidad Táctica de Reacción
- Grupo de Intervención Proactiva
- Otro

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

III. Datos del servidor público denunciado:

- Nombre
- Seudónimo, apodo o alias
- Número económico de patrulla y/o placas de circulación

IV. Describa los hechos:

Escribir la fecha de los hechos (DD/MM/AAAA)

- Hora
- Lugar donde sucedieron los hechos:
- Calle
- Numero
- Colonia
- Municipio/Junta Auxiliar
- ¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

En caso de requerir más espacio anexar hoja en blanco al presente

V. Cuenta con testigos:

Marcar alguna de las casillas de: si o no

En caso afirmativo llenar los campos de:

- Nombre
- Domicilio
- Teléfono

6.- ¿Cuenta con elementos probatorios?

Marcar alguna de las casillas de: si o no

Descríbalos

Nombre completo y firma del quejoso o denunciante.

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

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 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 Subsecretaría 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

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de incidentes en caso de uso de la fuerza.
<p>Políticas de Operación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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.

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.
Políticas de Operación:	<p>17. De no contar con elementos suficientes para acreditar responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará.</p> <p>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 participación 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.</p> <p>19. La determinación se realizará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.</p> <p>20. Registrará y clasificará las determinaciones respecto a los incidentes en caso de uso de la fuerza.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>23. Se entiende por Recursos Remediables, aquellas medidas adoptadas para corregir deficiencias detectadas. Estos pueden ser capacitación y/o asesoría psicológica.</p>

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.
Políticas de Operación:	<p>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.</p> <p>25. 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>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.

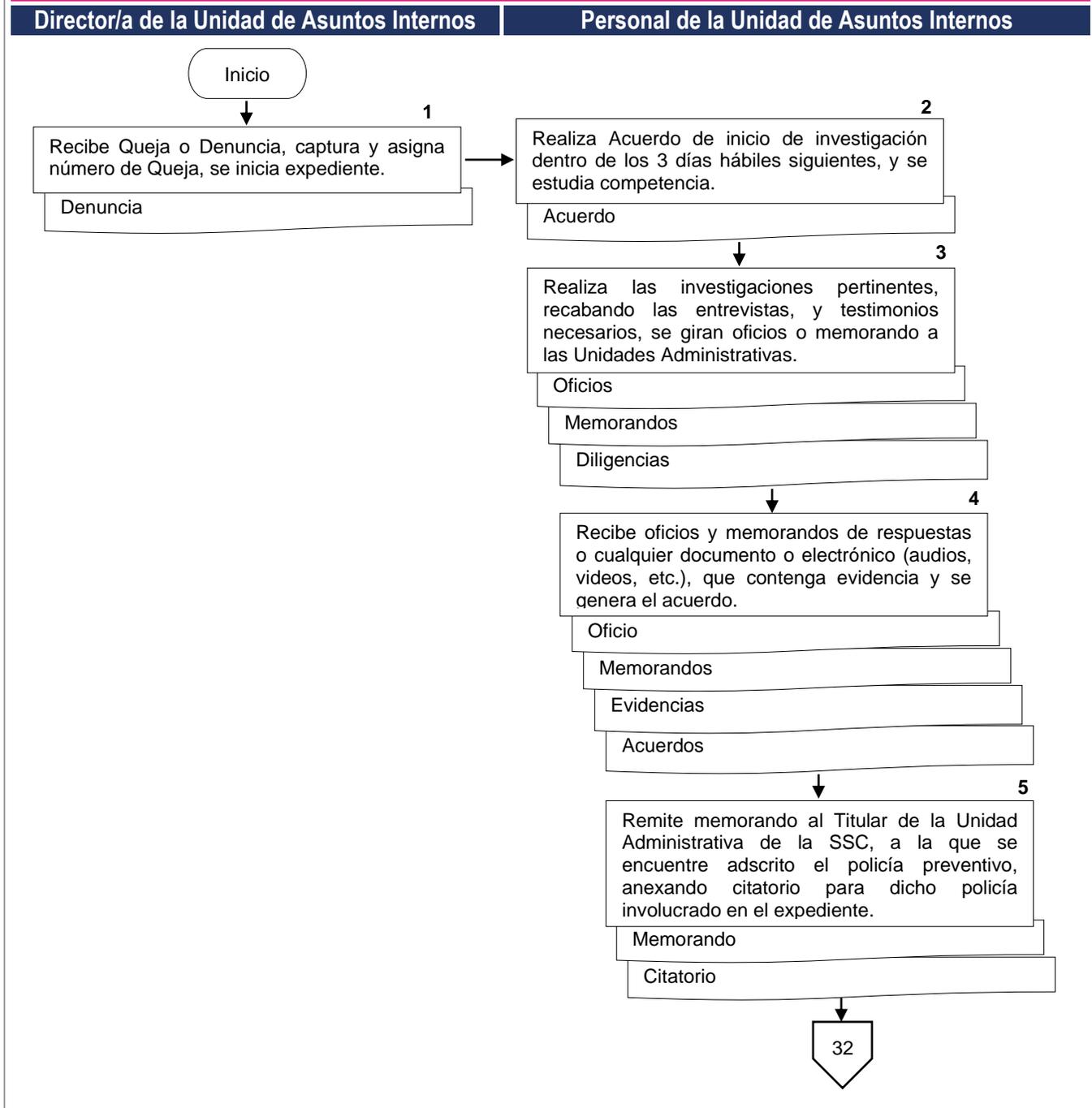
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos	1	Recibe Denuncia, captura y asigna número de expediente, se inicia expediente, revisa que cuente con datos o evidencias que presuman la existencia de una irregularidad y la probable responsabilidad del personal operativo en el uso de la fuerza.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM.1358/S SC/112224	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, 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

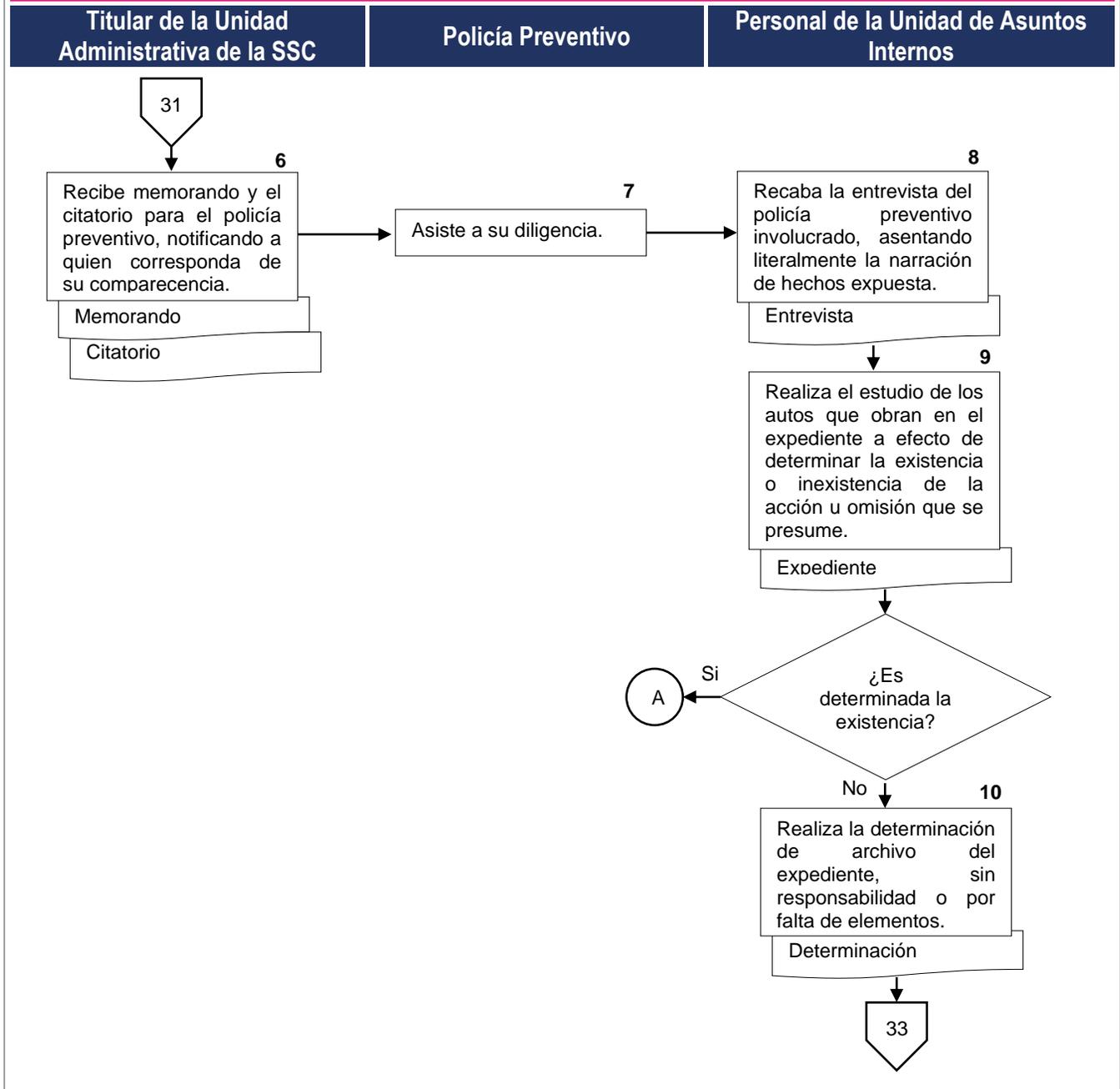
Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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



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.

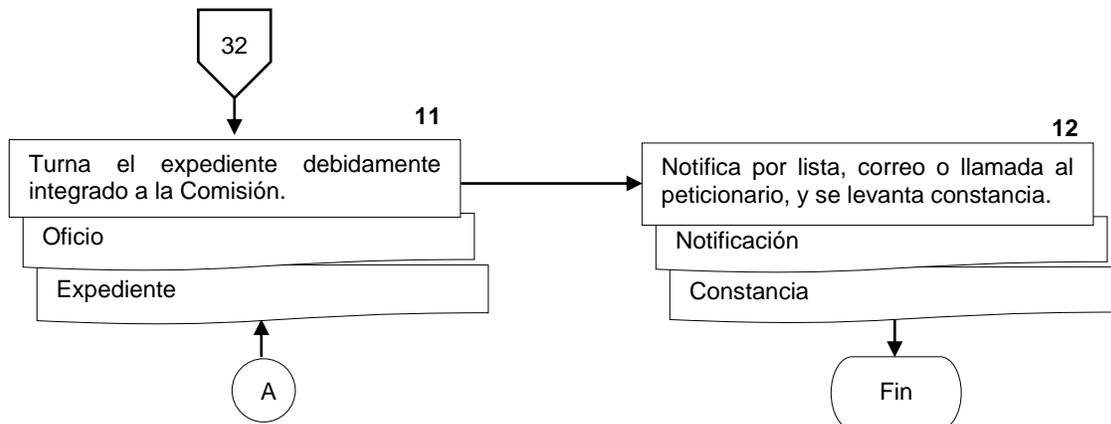


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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.1358/SSC/112224)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Número consecutivo		
Día	Mes	Año

Consulta aquí el
aviso de privacidad



Espacio para ser llenado por la dependencia

DERECHOS Y OBLIGACIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la denuncia por cualquier medio. 2. Ser informado del desarrollo del procedimiento administrativo. 3. Resguardo de su identidad y demás datos personales. 4. Ser tratado con respeto y dignidad. 5. Que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente durante la investigación, a fin de que se desahoguen las diligencias correspondientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducirse con respeto hacia todo el personal actuante. 2. Conducirse con verdad dentro de la presente, no alterando los hechos que manifiesta. 3. Conducirse con verdad, haciéndole sabedor de las penas en las que incurre alguien que declara con falsedad ante una autoridad. 4. Conducirse con imparcialidad y objetividad al narrar los hechos a efecto de no producir beneficios o perjuicio a alguna de las partes por razón de parentesco, amistad, enemistad o cualquier otra causa.
--	--

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana

Queja	Denuncia	Seguimiento a queja/denuncia
-------	----------	------------------------------

NOTA:

Esta Unidad de Asuntos Internos **NO** es competente para conocer temas relativos a la **inconformidad por actas de infracción de faltas viales, en las que se solicite la devolución, cancelación, o condonación de la misma, pudiendo recurrir para ello al recurso de revisión para su atención, ante el Departamento Fiscal de la Sindicatura Municipal, conforme a lo previsto y fundamentado en el Código Fiscal y Presupuesto para el Municipio de Puebla, de igual manera, no se cuenta con la facultad para la devolución de pertenencias u objetos reclamados, con motivo de alguna actuación e intervención policial.**

pueblacapital.gob.mx



Bldv. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

1.- Datos del (a) quejoso (a) o denunciante:

Nombre completo			
Fecha de nacimiento		Edad:	
Domicilio (calle, número, colonia)			Código postal
Localidad		Municipio:	
Teléfono móvil	Teléfono fijo	Correo electrónico	
Ocupación	Parentesco con el probable infractor		
Identificación	Folio, número, Clave		

2. Área involucrada.

Dirección de Control de Tránsito	Dirección de Policía Preventiva	Unidad Canina	Grupo Especial ROCA
Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Departamento de Servicios Periciales	Unidad Táctica de Reacción	Grupo de Intervención Proactiva
Otro			

3. Datos del servidor público denunciado.

Nombre	
Seudónimo, apodo o alias.	
Número económico de patrulla y/o placas de circulación.	

4. Describa los hechos

Fecha de los hechos

Día	Mes	Año

HORA

pueblacapital.gob.mx



Bld. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

5. ¿Cuenta con testigos?

SÍ	NO
----	----

Nombre	
Domicilio	
Teléfono	

6. ¿Cuenta con elementos probatorios?

SÍ	NO
----	----

Describalos

Nombre y Firma del quejoso o denunciante

Conforme a lo dispuesto por el artículo 91 segundo párrafo de la ley de responsabilidades administrativas se deberá mencionar con carácter de confidencial, todos aquellos datos que puedan identificar al denunciante.

pueblacapital.gob.mx



Blvd. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

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

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana: marcar ya sea el espacio de Queja, denuncia o seguimiento de queja/denuncia.

I. Datos generales del quejoso (a) o denunciante:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Domicilio (Calle, número, colonia), Código Postal
- Localidad
- Municipio
- Teléfono móvil:
- Teléfono fijo
- Correo electrónico
- Ocupación
- Parentesco con el probable infractor
- Identificación
- Folio, número, clave

II. Área Involucrada:

Marcar alguna de las siguientes casillas:

- Dirección de Control de Tránsito
- Dirección de Policía preventiva
- Unidad Canina
- Grupo Especial ROCA,
- Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata
- Departamento de Servicios Periciales
- Unidad Táctica de Reacción
- Grupo de Intervención Proactiva
- Otro

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

III. Datos del servidor público denunciado:

- Nombre
- Seudónimo, apodo o alias
- Número económico de patrulla y/o placas de circulación

IV. Describa los hechos:

Escribir la fecha de los hechos (DD/MM/AAAA)

- Hora
- Lugar donde sucedieron los hechos:
- Calle
- Numero
- Colonia
- Municipio/Junta Auxiliar
- ¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

En caso de requerir más espacio anexar hoja en blanco al presente

V. Cuenta con testigos:

Marcar alguna de las casillas de: si o no

En caso afirmativo llenar los campos de:

- Nombre
- Domicilio
- Teléfono

6.- ¿Cuenta con elementos probatorios?

Marcar alguna de las casillas de: si o no

Descríbalos

Nombre completo y firma del quejoso o denunciante.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.
Objetivo:	Establecer un procedimiento para la prevención, atención de quejas y denuncias por actos con apariencia de acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual dentro de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 4 y 123.</p> <p>Código Penal del estado de Puebla, Artículos 278 Bis, Ter, Quater, Quinquies, 357.</p> <p>Ley Federal del Trabajo, Artículo 56.</p> <p>Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Artículos 2; 4 y 9 fracciones III, IV, V y XXIII.</p> <p>Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual. DOF 03/01/2020.</p> <p>Acoso Laboral “Mobbing”. Comisión Nacional de Derechos Humanos.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Artículos 21 fracciones I, II, V, VI, VII, IX, X, XI.</p> <p>Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, artículos 121, 122, 123, 124, 155,156,157,158,159,160,161,162,163,164,165,166,167,168,177,178 y 179.</p> <p>Lineamientos para la Operación del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 28.</p> <p>Política de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.</p>

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<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 de conductas que sean consideradas acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual, remitiendo el asunto al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, 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 adscrito a la Unidad, haciendo la anotación correspondiente en el libro de gobierno. 3. En el momento de la toma de la comparecencia se brindará a la persona orientación e información sobre el procedimiento de investigación, comunicándole que tanto sus datos personales, como la información proporcionada será confidencial y únicamente se podrá proveer a organismos públicos en los casos que la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública así lo establezca, además se le comunicara a la persona que puede interponer el trámite correspondiente ante la Fiscalía General del Estado de Puebla y/o otro organismo que pueda conocer del tema si así lo desea. 4. En caso ser la afectada y si así lo requiere se le brindará contención a través del Departamento de Apoyo Psicológico adscrito a esta Unidad de Asuntos Internos. 5. 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 alguno de los supuestos ya mencionados.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 6. 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 alguno de los supuestos de acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual, que afecte de manera directa o indirecta sus intereses o derechos. 7. 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. 8. 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, tranquilidad o derechos personales; así como, cuando no se aporten elementos necesarios, para iniciar la investigación o, sea evidente la inexistencia de los mismos. 9. 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 el acoso laboral, acoso sexual hostigamiento sexual, 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.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 10. 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 11. 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. 12. 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. 13. 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 se remitirá el original del expediente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la Autoridad competente, permaneciendo a resguardo de esta unidad la copia certificada del mismo. 14. 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. 15. A solicitud de la víctima, se brindarán las medidas de protección, las cuales serán tendientes a evitar la re victimización, la repetición del daño y a garantizar el acceso a la justicia, la igualdad jurídica y la no discriminación, de manera enunciativa más no limitativa, comprendiendo las siguientes:

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) La reubicación física de la persona presuntamente responsable. b) La restricción a la persona presuntamente responsable para tener contacto o comunicación con la presunta víctima; y c) Canalizar y orientar a la presunta víctima para que de considerarlo necesario acuda a otras instancias o áreas de la misma institución con la finalidad de que reciba apoyo psicológico, social o médico, entre otras posibilidades. <p>16. 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. 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</p> <p>17. 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.</p> <p>18. En la comparecencia se le hará saber al personal operativo involucrado en los hechos, sus derechos, la presunta irregularidad que motivó la queja o denuncia y la calidad en la que comparecerán, indicándoseles que se trata de una diligencia de investigación.</p> <p>19. En la etapa de comparecencia, se permitirá que el personal operativo, manifieste libremente todos los aspectos relacionados a los hechos que se investigan y en su caso presenten los medios de prueba con los que cuenten.</p> <p>20. 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.</p>

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 21. 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. 22. Finalizada la investigación, se hará un análisis de la queja o denuncia. 23. 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. 24. En caso de no contar con elementos suficientes, para acreditar responsabilidad para el personal operativo en el ámbito disciplinario, mediante acuerdo fundado se archivará de manera provisional. 25. 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 ser enviado ya sea al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla o en su defecto a alguno de los órganos colegiados de esta Secretaría ya sea al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial, dicho acuerdo será firmado por la/el Director/a de la Unidad de Asuntos Internos. 26. En caso de que se haya dictado acuerdo de procedencia de recomendación, se turnara el expediente debidamente integrado mediante el documento de imputación de responsabilidad para iniciar el procedimiento que en su caso corresponda, ya sea en términos de los lineamientos para la operación del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación del municipio de Puebla y/o del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de esta Secretaría.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<p>27. Con independencia de que el expediente sea enviado al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla y/o al Consejo de Honor y Justicia o a la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial se podrá recomendar 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.</p> <p>28. Se entenderá por Recursos Remediabes, aquellas medidas adoptadas para corregir áreas de oportunidad detectadas. Estos pueden ser capacitación a través de la Academia de Formación y Profesionalización Policial del municipio de Puebla y/o asesoría psicológica a través del Departamento de Apoyo Psicológico que depende de la Unidad de Asuntos Internos.</p> <p>29. La determinación de la queja o denuncia, se realizará en un tiempo no mayor a 15 días hábiles.</p> <p>30. Se registrará y clasificará las determinaciones de las quejas y denuncias.</p> <p>31. 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>32. 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> <p>33. Los servidores públicos que incurran en actos u omisiones que afecten los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o</p>

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

comisiones, serán sancionados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de esta Secretaría.

Ya que en el caso de que un elemento incurra en el incumplimiento a los principios y obligaciones previstos en los artículos 14 y 15 de dicho reglamento, se recomendará el inicio del procedimiento ante el Consejo de Honor y Justicia de esta Secretaría, quien impondrá una suspensión correctiva de hasta 90 días de acuerdo a lo establecido en el artículo 159 de ese reglamento.

Ahora bien, en el caso de advertir que el elemento se encuentre ante una posible causal de remoción prevista en el artículo 121, se recomendará el inicio del procedimiento ante la Comisión del Servicio Profesional de carrera Policial de esta Secretaría.

Aunado a ello, se encuentra prevista la suspensión provisional en el artículo 124, que es la interrupción temporal de la relación jurídica administrativa existente entre el miembro del Servicio y el Ayuntamiento, decretada por la Comisión como medida cautelar a quien se encuentre sujeto a investigación administrativa y/o proceso penal y cuya permanencia en el servicio pudiera afectar a la Secretaría o a la comunidad, misma que subsistirá hasta que así lo determine la Comisión.

Además de ello el expediente será enviado al Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla quien atenderá y en su caso sancionará las prácticas de acoso laboral, acoso sexual y hostigamiento sexual o cualquier otra conducta prevista en el Código de Ética del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

En los casos en que, derivado de las investigaciones, acontezca la presunta comisión de delitos, deberán ser presentadas las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público competente.

**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 para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.

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 participación del personal operativo en conductas de acoso laboral, acoso sexual y/ hostigamiento sexual.	Formato para Quejas y Denuncias ante la UAI de la SSC FORM.1358/ SSC/112224	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, además si lo solicitase la víctima, se adoptan medidas de protección como la reubicación física del presunto responsable, la restricción a que este tenga contacto o comunicación con la víctima, así como su canalización y/o orientación a otra instancias para la misma.	Oficios Memorandos Diligencias	Original
	7	Recibe oficios y memorandos de respuestas o cualquier documento o electrónico (audios, vídeos, etc.), que contenga evidencia y se glosa 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
	8	Remite memorándum a la persona 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

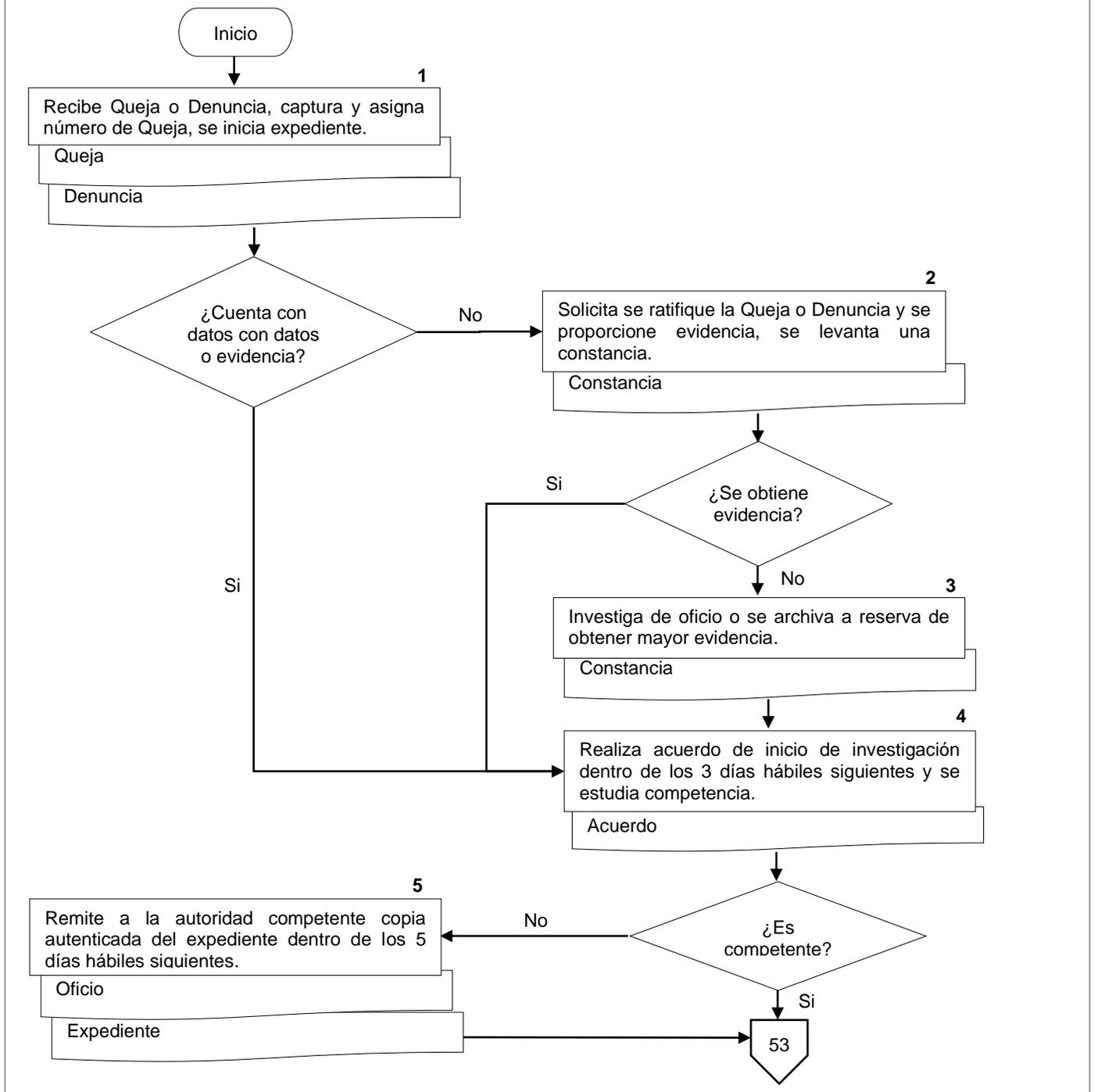
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	11	Recaba la entrevista del policía preventivo involucrado, asentando literalmente la narración de hechos expuesta y en su caso se formulan preguntas que permitan ampliar la información proporcionada.	Entrevista	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 Comité de igualdad Laboral y No Discriminación del Honorable Ayuntamiento del municipio de Puebla y/o el 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 para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.

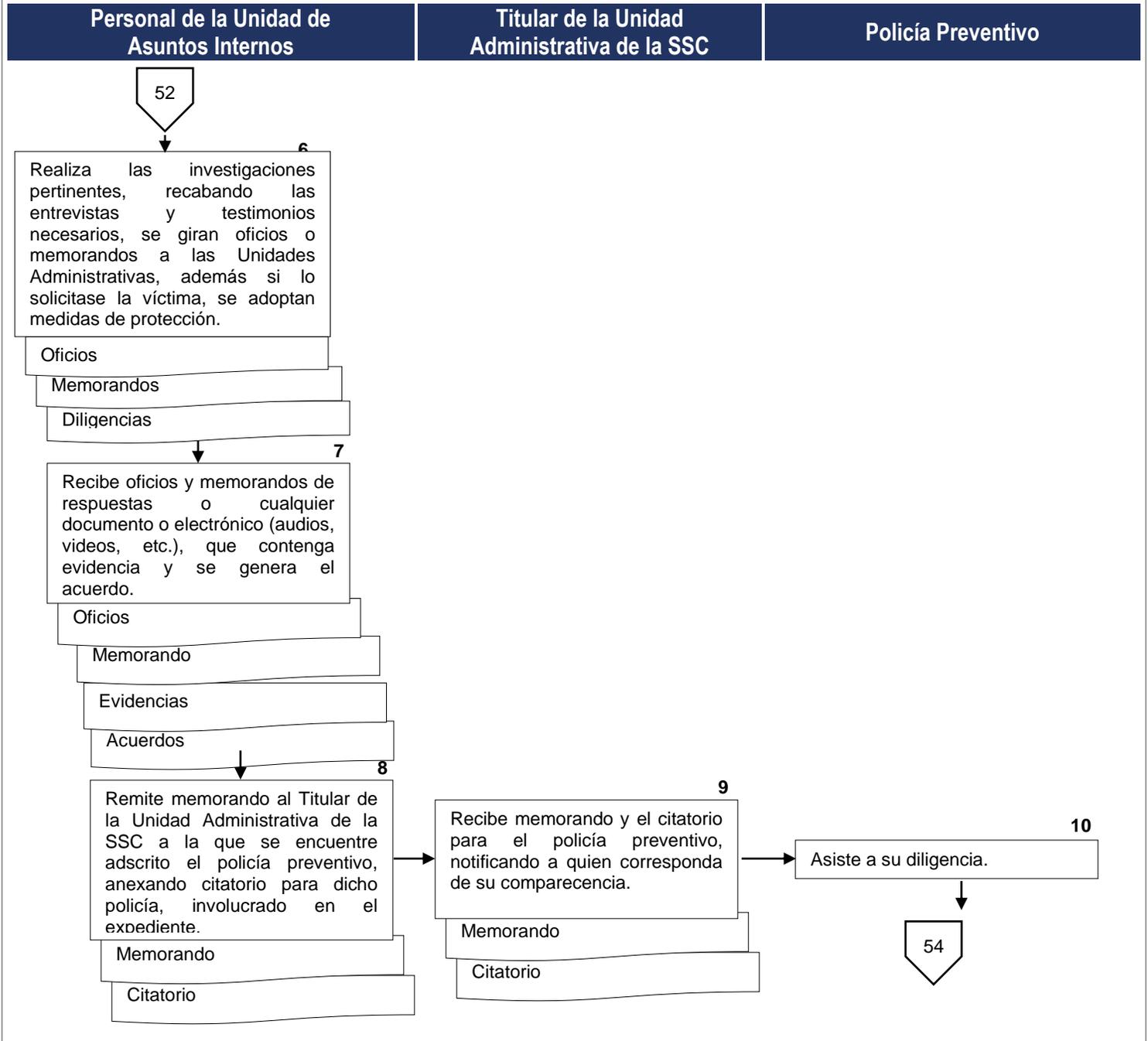
Director/a de la Unidad de Asuntos Internos

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 para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.

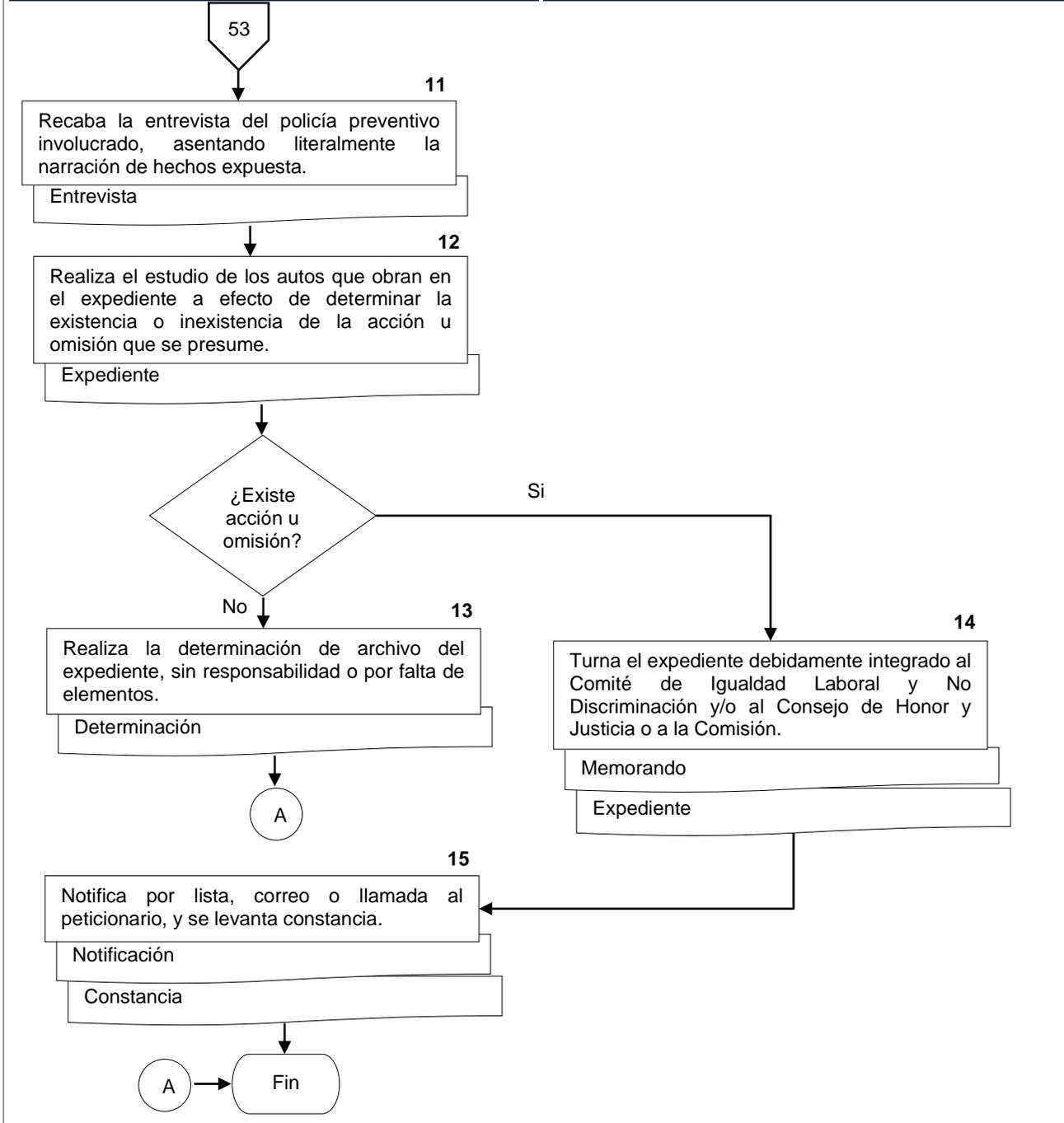


Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la recepción, investigación y determinación de quejas y denuncias para el acoso laboral, acoso sexual y/o hostigamiento sexual.

Personal de la Unidad de Asuntos Internos

Director/a 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.1358/SSC/112124)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Número consecutivo		
Día	Mes	Año

Consulta aquí el
aviso de privacidad



Espacio para ser llenado por la dependencia

DERECHOS Y OBLIGACIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la denuncia por cualquier medio. 2. Ser informado del desarrollo del procedimiento administrativo. 3. Resguardo de su identidad y demás datos personales. 4. Ser tratado con respeto y dignidad. 5. Que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente durante la investigación, a fin de que se desahoguen las diligencias correspondientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducirse con respeto hacia todo el personal actuante. 2. Conducirse con verdad dentro de la presente, no alterando los hechos que manifiesta. 3. Conducirse con verdad, haciéndole sabedor de las penas en las que incurre alguien que declara con falsedad ante una autoridad. 4. Conducirse con imparcialidad y objetividad al narrar los hechos a efecto de no producir beneficios o perjuicio a alguna de las partes por razón de parentesco, amistad, enemistad o cualquier otra causa.
--	--

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana

Queja	Denuncia	Seguimiento a queja/denuncia
-------	----------	------------------------------

NOTA:

Esta Unidad de Asuntos Internos **NO** es competente para conocer temas relativos a la **inconformidad por actas de infracción de faltas viales, en las que se solicite la devolución, cancelación, o condonación de la misma, pudiendo recurrir para ello al recurso de revisión para su atención, ante el Departamento Fiscal de la Sindicatura Municipal, conforme a lo previsto y fundamentado en el Código Fiscal y Presupuesto para el Municipio de Puebla, de igual manera, no se cuenta con la facultad para la devolución de pertenencias u objetos reclamados, con motivo de alguna actuación e intervención policial.**

pueblacapital.gob.mx



Bldv. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

1.- Datos del (a) quejoso (a) o denunciante:

Nombre completo		
Fecha de nacimiento	Edad:	
Domicilio (calle, número, colonia)		Código postal
Localidad	Municipio:	
Teléfono móvil	Teléfono fijo	Correo electrónico
Ocupación	Parentesco con el probable infractor	
Identificación	Folio, número, Clave	

2. Área involucrada.

Dirección de Control de Tránsito	Dirección de Policía Preventiva	Unidad Canina	Grupo Especial ROCA
Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Departamento de Servicios Periciales	Unidad Táctica de Reacción	Grupo de Intervención Proactiva
Otro			

3. Datos del servidor público denunciado.

Nombre	
Seudónimo, apodo o alias.	
Número económico de patrulla y/o placas de circulación.	

4. Describa los hechos

Fecha de los hechos

Día	Mes	Año

HORA

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

Lugar donde sucedieron los hechos

Calle	
Numero	
Colonia	
Municipio/Junta Auxiliar	

¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

[Lined area for description of the incident, overlaid with a large watermark of the coat of arms of the State of Puebla]

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

5. ¿Cuenta con testigos?

SÍ	NO
----	----

Nombre	
Domicilio	
Teléfono	

6. ¿Cuenta con elementos probatorios?

SÍ	NO
----	----

Describalos

Nombre y Firma del quejoso o denunciante

Conforme a lo dispuesto por el artículo 91 segundo párrafo de la ley de responsabilidades administrativas se deberá mencionar con carácter de confidencial, todos aquellos datos que puedan identificar al denunciante.

pueblacapital.gob.mx



Bldv. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

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

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana: marcar ya sea el espacio de Queja, denuncia o seguimiento de queja/denuncia.

I. Datos generales del quejoso (a) o denunciante:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Domicilio (Calle, número, colonia), Código Postal
- Localidad
- Municipio
- Teléfono móvil:
- Teléfono fijo
- Correo electrónico
- Ocupación
- Parentesco con el probable infractor
- Identificación
- Folio, número, clave

II. Área Involucrada:

Marcar alguna de las siguientes casillas:

- Dirección de Control de Tránsito
- Dirección de Policía preventiva
- Unidad Canina
- Grupo Especial ROCA,
- Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata
- Departamento de Servicios Periciales
- Unidad Táctica de Reacción
- Grupo de Intervención Proactiva
- Otro



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

III. Datos del servidor público denunciado:

- Nombre
- Seudónimo, apodo o alias
- Número económico de patrulla y/o placas de circulación

IV. Describa los hechos:

Escribir la fecha de los hechos (DD/MM/AAAA)

- Hora
- Lugar donde sucedieron los hechos:
- Calle
- Numero
- Colonia
- Municipio/Junta Auxiliar
- ¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

En caso de requerir más espacio anexar hoja en blanco al presente

V. Cuenta con testigos:

Marcar alguna de las casillas de: si o no

En caso afirmativo llenar los campos de:

- Nombre
- Domicilio
- Teléfono

6.- ¿Cuenta con elementos probatorios?

Marcar alguna de las casillas de: si o no

Descríbalos

Nombre completo y firma del quejoso o denunciante.

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 y 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. 6. Revisa que el personal operativo porte correctamente el uniforme, así

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para la supervisión de uniformes, licencias de conducir, portación de arma y gafetes del personal operativo.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<p>mismo que cuenten con licencias de conducir, portación de arma y gafetes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>1 día natural.</p>

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.	Formato de Pase de Lista de Personal Operativo de la SSC FORM.110-A/SSC/022324	Original
	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.	Formato de Supervisión de Personal Operativo de la SSC FORM.111-A/SSC/022324	Original
	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: 		



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

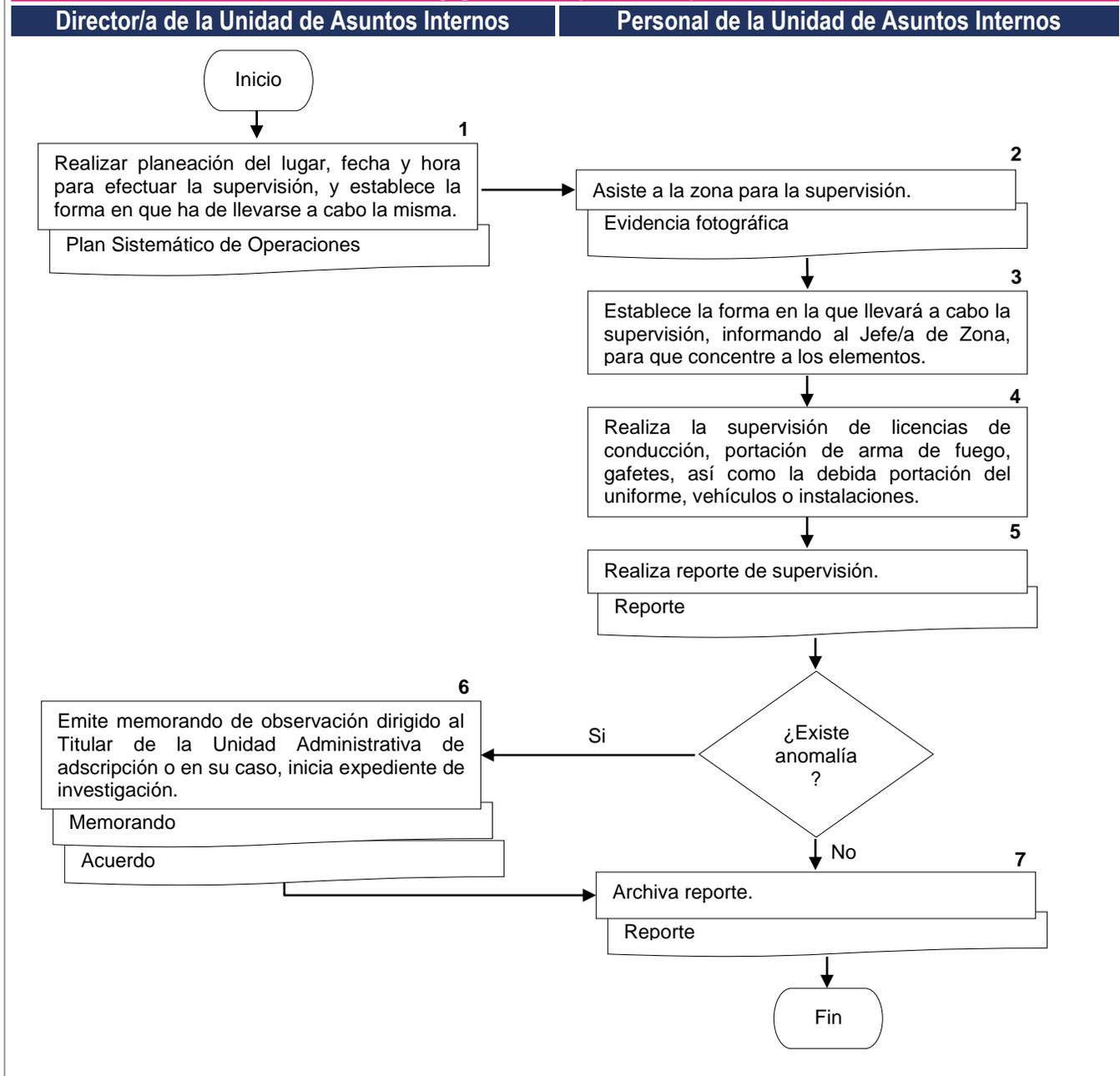
Número de Revisión: **03**

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 a la persona 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.





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE PASE DE LISTA DE LA SSC (FORM.110-A/SSC/022324)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE PASE DE LISTA

PARA: XX
TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

ZONA: _____ REGION: _____ GRUPO ESPECIAL: _____

FECHA: _____
HORA DE INICIO: _____
HORA DE TERMINO: _____

RESULTADO					
TARDE	FALTANDO	INCAPACITADO (Núm. de días)	FRANCOS POR REMISION	EN CURSO	PERMISOS
		No. Días			

OBSERVACION:

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

ATENTAMENTE

SUPERVISOR

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

- Zona
- Región
- Grupo Especial

Posteriormente llenar:

- Fecha
- Hora de inicio
- Horacio de termino

Posterior asentar en l tabla el número de elementos que tuvieron las siguientes incidencias:

- Tarde
- Faltando
- Incapacitado (Número de días)
- Francos por remisión
- En curso
- Permisos
- Observaciones

Nombre del personal que superviso el operativo



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO DE LA SSC (FORM.111-A/SSC/022324)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL OPERATIVO

PARA: XX
TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

FECHA: _____

HR	NOMBRE COMPLETO	UNIFORME COMPLETO		CREDENCIALES		NUMERO DE UNIDAD	ADSCRIPCIÓN	RADIO LOGUEADO		FIRMA	OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		
		SI	NO	SI	NO			SI	NO		

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

ATENTAMENTE

SUPERVISOR
pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

Escribir el nombre del o la Titular de la Unidad de Asuntos Internos

Fecha:

Posteriormente llenar la tabla con los siguientes datos:

- Hora
- Nombre completo
- Uniforme completo (si o no)
- Credenciales (si o no)
- Numero de unidad
- Adscripción
- Radio logueado (si o no)
- Firma
- Observaciones

Nombre del personal que superviso el operativo

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:	<p>Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículo 7, 10 y 15.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado, Artículo 31.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 21 fracción XIX.</p>
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 (PSO). 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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la supervisión de la función policial, dispositivos y operativos.
Políticas de Operación:	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.	Formato Supervisión de Operativo de la SSC FORM.109-B/SSC/022324	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

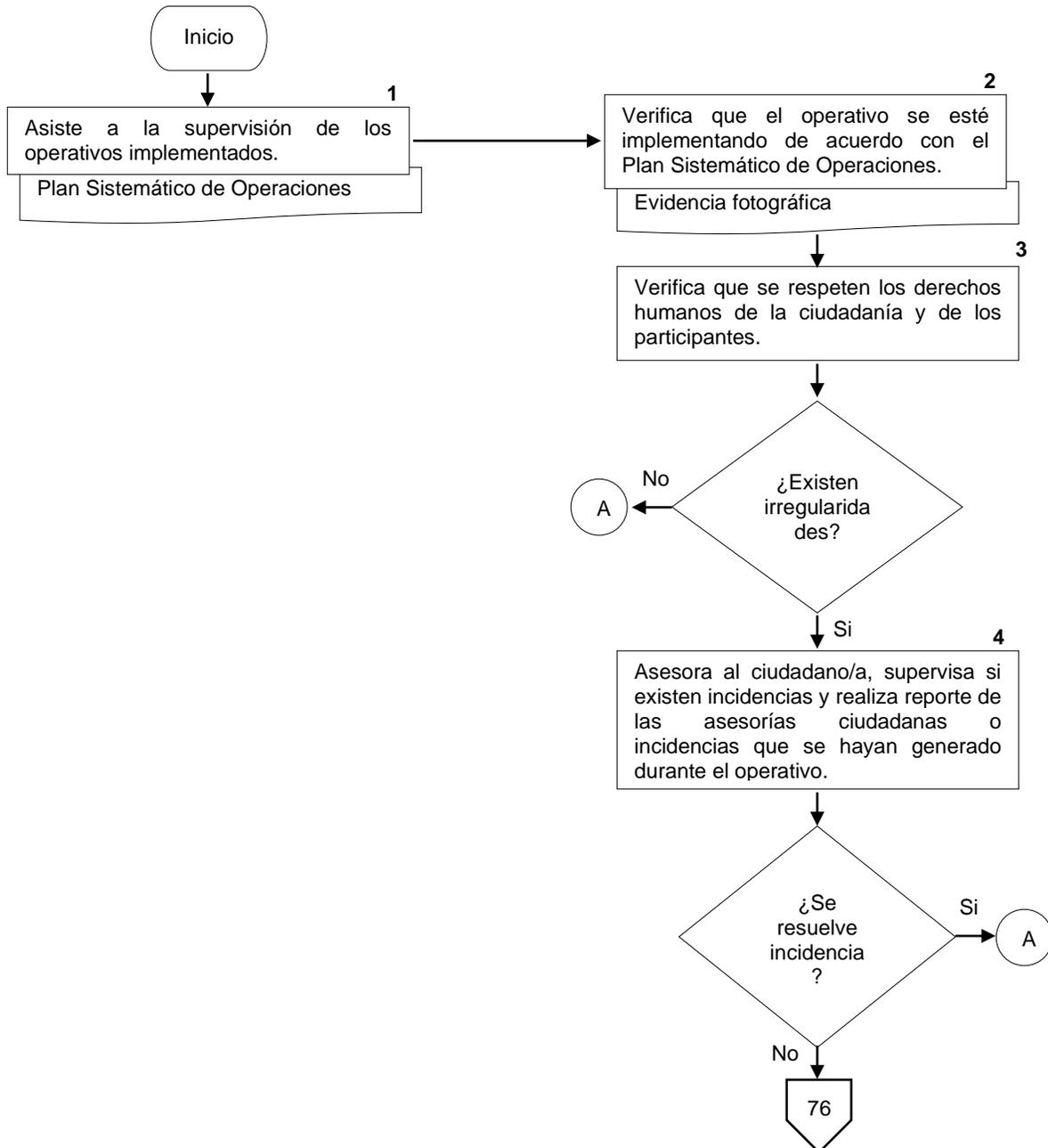
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de la Unidad de Asuntos Internos	5	Escucha inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orienta al peticionario respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias y los canalizará 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.1358/SSC/112224	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

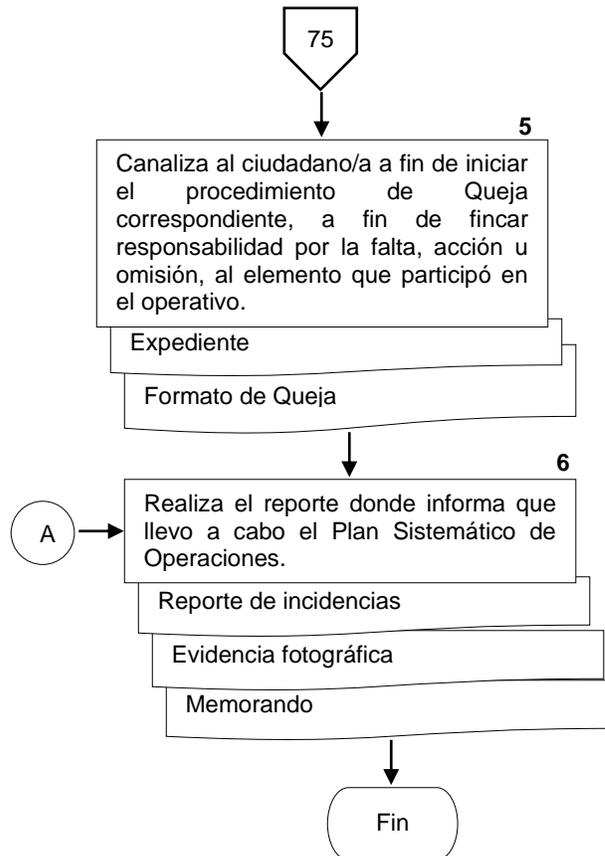
Personal de la Unidad de Asuntos Internos



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.1358/SSC/112224)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR FALTAS ADMINISTRATIVAS DE PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE PUEBLA

Número consecutivo		
Día	Mes	Año

Consulta aquí el
aviso de privacidad



Espacio para ser llenado por la dependencia

DERECHOS Y OBLIGACIONES

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la denuncia por cualquier medio. 2. Ser informado del desarrollo del procedimiento administrativo. 3. Resguardo de su identidad y demás datos personales. 4. Ser tratado con respeto y dignidad. 5. Que se le reciban todos los datos o elementos de prueba pertinentes con los que cuente durante la investigación, a fin de que se desahoguen las diligencias correspondientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conducirse con respeto hacia todo el personal actuante. 2. Conducirse con verdad dentro de la presente, no alterando los hechos que manifiesta. 3. Conducirse con verdad, haciéndole saber de las penas en las que incurre alguien que declara con falsedad ante una autoridad. 4. Conducirse con imparcialidad y objetividad al narrar los hechos a efecto de no producir beneficios o perjuicio a alguna de las partes por razón de parentesco, amistad, enemistad o cualquier otra causa.
--	--

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana

Queja	Denuncia	Seguimiento a queja/denuncia

NOTA:

Esta Unidad de Asuntos Internos **NO** es competente para conocer temas relativos a la inconformidad por actas de infracción de faltas viales, en las que se solicite la devolución, cancelación, o condonación de la misma, pudiendo recurrir para ello al recurso de revisión para su atención, ante el Departamento Fiscal de la Sindicatura Municipal, conforme a lo previsto y fundamentado en el Código Fiscal y Presupuesto para el Municipio de Puebla, de igual manera, no se cuenta con la facultad para la devolución de pertenencias u objetos reclamados, con motivo de alguna actuación e intervención policial.

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

1.- Datos del (a) quejoso (a) o denunciante:

Nombre completo		
Fecha de nacimiento	Edad:	
Domicilio (calle, número, colonia)		Código postal
Localidad		Municipio:
Teléfono móvil	Teléfono fijo	Correo electrónico
Ocupación	Parentesco con el probable infractor	
Identificación	Folio, numero, Clave	

2. Área involucrada.

Dirección de Control de Tránsito	Dirección de Policía Preventiva	Unidad Canina	Grupo Especial ROCA
Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Departamento de Servicios Periciales	Unidad Táctica de Reacción	Grupo de Intervención Proactiva
Otro			

3. Datos del servidor público denunciado.

Nombre	
Seudónimo, apodo o alias.	
Número económico de patrulla y/o placas de circulación.	

4. Describa los hechos

Fecha de los hechos

Día	Mes	Año

HORA

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

Lugar donde sucedieron los hechos

Calle	
Numero	
Colonia	
Municipio/Junta Auxiliar	

¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

Handwritten description area with a large watermark of the coat of arms of the State of Puebla. The watermark features a shield with a sun, a building, and two figures, with the letters 'KV' above it.

pueblacapital.gob.mx

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



Unidad de Asuntos Internos

5. ¿Cuenta con testigos?

SÍ	NO
----	----

Nombre	
Domicilio	
Teléfono	

6. ¿Cuenta con elementos probatorios?

SÍ	NO
----	----

Describalos

Nombre y Firma del quejoso o denunciante

Conforme a lo dispuesto por el artículo 91 segundo párrafo de la ley de responsabilidades administrativas se deberá mencionar con carácter de confidencial, todos aquellos datos que puedan identificar al denunciante.

pueblacapital.gob.mx



Bldv. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue.



Tel. +52 (222) 303.85.00



@SSC_Pue



SSCPuebla

FORM.1358/SSC/112224

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

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

Trámite o servicio que origina la protesta ciudadana: marcar ya sea el espacio de Queja, denuncia o seguimiento de queja/denuncia.

I. Datos generales del quejoso (a) o denunciante:

- Nombre completo (Apellido paterno, apellido materno, nombre(s))
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Domicilio (Calle, número, colonia), Código Postal
- Localidad
- Municipio
- Teléfono móvil:
- Teléfono fijo
- Correo electrónico
- Ocupación
- Parentesco con el probable infractor
- Identificación
- Folio, número, clave

II. Área Involucrada:

Marcar alguna de las siguientes casillas:

- Dirección de Control de Tránsito
- Dirección de Policía preventiva
- Unidad Canina
- Grupo Especial ROCA,
- Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata
- Departamento de Servicios Periciales
- Unidad Táctica de Reacción
- Grupo de Intervención Proactiva
- Otro

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

III. Datos del servidor público denunciado:

- Nombre
- Seudónimo, apodo o alias
- Número económico de patrulla y/o placas de circulación

IV. Describa los hechos:

Escribir la fecha de los hechos (DD/MM/AAAA)

- Hora
- Lugar donde sucedieron los hechos:
- Calle
- Numero
- Colonia
- Municipio/Junta Auxiliar
- ¿Cómo sucedieron los hechos (breve descripción de lo ocurrido)?

En caso de requerir más espacio anexar hoja en blanco al presente

V. Cuenta con testigos:

Marcar alguna de las casillas de: si o no

En caso afirmativo llenar los campos de:

- Nombre
- Domicilio
- Teléfono

6.- ¿Cuenta con elementos probatorios?

Marcar alguna de las casillas de: si o no

Descríbalos

Nombre completo y firma del quejoso o denunciante.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO SUPERVISIÓN DE OPERATIVO DE LA SSC (FORM.109-B/SSC/022324)



Unidad de Asuntos Internos

FORMATO SUPERVISIÓN DE OPERATIVO

PARA: XX
TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS

NOMBRE DEL OPERATIVO: _____
FECHA: _____
HORA: _____
LUGAR: _____

PERSONAL PROGRAMADO	PERSONAL PRESENTE
Zona:	Zona:
Transito:	Transito:
C.U:	C.U:
UTR:	UTR:
K9:	K9:
AGUILAS:	AGUILAS:
ROCA:	ROCA:
GIP:	GIP:
CALIDAD EN EL SERVICIO:	CALIDAD EN EL SERVICIO:
CENTINELAS:	CENTINELAS:

Observaciones: _____

Lo que hago de su conocimiento para los efectos legales a que haya lugar.

ATENTAMENTE

SUPERVISOR

pueblacapital.gob.mx

Blvd. San Felipe 2821, Col. Rancho Colorado, C.P. 72040, Puebla, Pue. Tel. +52 (222) 303.85.00 @SSC_Pue SSCPuebla

FORM.109-B/SSC/022324



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado:

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

Escribir el nombre del o la Titular de la Unidad de Asuntos Internos

- Nombre del operativo
- Fecha
- Hora
- Lugar

Posteriormente se deberá llenar la tabla con los siguientes datos:

Personal programado/Personal Presente

- Zona
- Transito
- Corredores Universitarios
- Unidad Táctica de Reacción
- K9
- Águilas
- Reacción Operativa Contra Asaltos
- Grupo de Intervención Proactiva
- Calidad en el Servicio
- Centinelas

Observaciones

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Nombre del Procedimiento:	Procedimientos de atención nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal operativo.
Objetivo:	Realizar todas y cada una de las acciones encomendadas a promover entre el personal de esta Secretaría, la salud Nutricional, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, prevenir riesgos laborales, buscando que el elemento cuente con la talla idónea de acuerdo a sus características físicas.
Fundamento Legal:	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Artículo 7, 10 y 15. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento de Puebla, Artículo 23 fracción I.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La Unidad de Asuntos Internos a través del apoyo nutricional, realiza estudios acciones y programas enfocados a promover la salud física a través de una adecuada nutrición. 2. Se diseña la información, planes, estadísticas y herramientas por medio de pláticas grupales e individuales con el objetivo de prevenir e identificar riesgos de salud como sobre peso y obesidad que puedan afectar su actuar policial, no solo en su vida profesional si no en su vida familiar y privada. 3. En tal virtud se brinda apoyo nutricional a todo elemento que lo requiera y necesite, invitándolos a participar en este proceso, como resultado de las pláticas grupales, a fin de evitar posibles riesgos en la salud y labores, beneficiando la calidad de vida y apariencia física de los miembros del servicio, por medio de dos tipos de intervenciones: preventiva y reactivas. 4. La intervención preventiva se enfoca en identificar riesgos que puedan alterar la salud y su estado físico del personal que conforma esta Secretaría, todo esto derivado de una incorrecta alimentación.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Políticas de Operación:

5. En esta intervención se manejan técnicas nutricionales para dotar de herramientas al elemento, que le ayudarán a mejorar su salud física y su estado nutricional. Acorde a sus jornadas laborales y espacios destinados a la alimentación.
6. En tal virtud se entenderá por técnicas nutricionales: la evaluación de su composición corporal, índice de masa corporal dando un diagnóstico más preciso sobre su estado nutricional.
7. La intervención reactiva se dirige a mitigar los efectos de una incorrecta alimentación, derivados entre otros aspectos de las jornadas laborales y el estrés.
8. Para tal efecto, se atiende al personal a través de las sesiones que sean necesarias y que sean requeridas por el personal operativo de esta Secretaría, a quienes se les invita a acudir a las mismas.
9. La Subsecretaría de Operatividad Policial, podrán canalizar al Área de Apoyo Nutricional, a los elementos que pidan asesoría en este rubro.
10. El elemento operativo que solicita la intervención de la Asesoría Nutricional, deberá presentar a las instalaciones de dicha área a fin de que sea asesorado en este tema previamente a ser informado y otorgarse su consentimiento para ser intervenido. Para tal fin deberá llenar los formatos respectivos.
11. Se asigna a un nutriólogo quien deberá abrir el expediente respectivo.
- 12.- Se realiza la valoración respectiva (peso, talla estatura, etc.)

Políticas de

13. En todo momento se le debe advertir al elemento operativo que

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

<p>Operación:</p>	<p>estas intervenciones son voluntarias y de su éxito depende de la constancia y disciplinas que en ellos aplique.</p> <p>14. Tras cada sesión debe quedar constancia de las mismas en el expediente personal.</p> <p>15. Si se determina que el elemento operativo requiere de otro tipo de servicio se le orientará y canalizará al departamento o dependencia que pueda darle dicho servicio.</p> <p>16. A fin de que las sesiones sean fluidas y permitan atender con el debido tiempo, se contará con una tolerancia de 10 minutos, y en caso de llegar después de dicho tiempo o bien de no llegar a la cita, le será reprogramado debiéndose señalar nuevo día y hora, acorde al calendario de citas del personal de nutrición.</p> <p>17. Si el elemento falta a 2 sesiones, el seguimiento nutricional quedará cancelado, ordenándose el archivo del expediente.</p> <p>18. Independientemente de que el elemento operativo consiga el fin propuesto podrá solicitar la intervención del nutriólogo para cualquier otro tipo de asesoría en materia de nutrición.</p>
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>Variable y dependiendo de cada caso.</p>

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Descripción del Procedimiento: Para de atención Nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal operativo.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular 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 (Área de Nutrición).	N/A	N/A
Nutrióloga/o	2	Entrevista al Policía Preventivo para valorar su estado nutricional y determinar sus parámetros básicos de composición corporal.	N/A	N/A
	3	Asigna número expediente	N/A	N/A
Policía preventivo	4	Llena el formato de consentimiento previamente informado del área de nutrición.	Formato carta de consentimiento o informado (FORM.607/S SC/022424)	Original
Nutrióloga/o	5	Realiza la valoración y determina por medio del IMC (Índice de masa corporal) se determina su requerimiento calórico.	Formato historia clínica (FORM.609/S SC/022424)	Original
	6	Programa la próxima consulta nutricional de acuerdo a las pruebas realizadas en báscula Inbody.	Formato carnet de citas (FORM.608/S SC/022424)	Original
	7	Realiza seguimiento cada 15 días para dar continuidad a su evaluación nutricional y cambio o ajuste del plan alimenticio (Impreso y/o PDF).	Formato seguimiento del paciente (FORM.611/S SC/022424)	Original



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

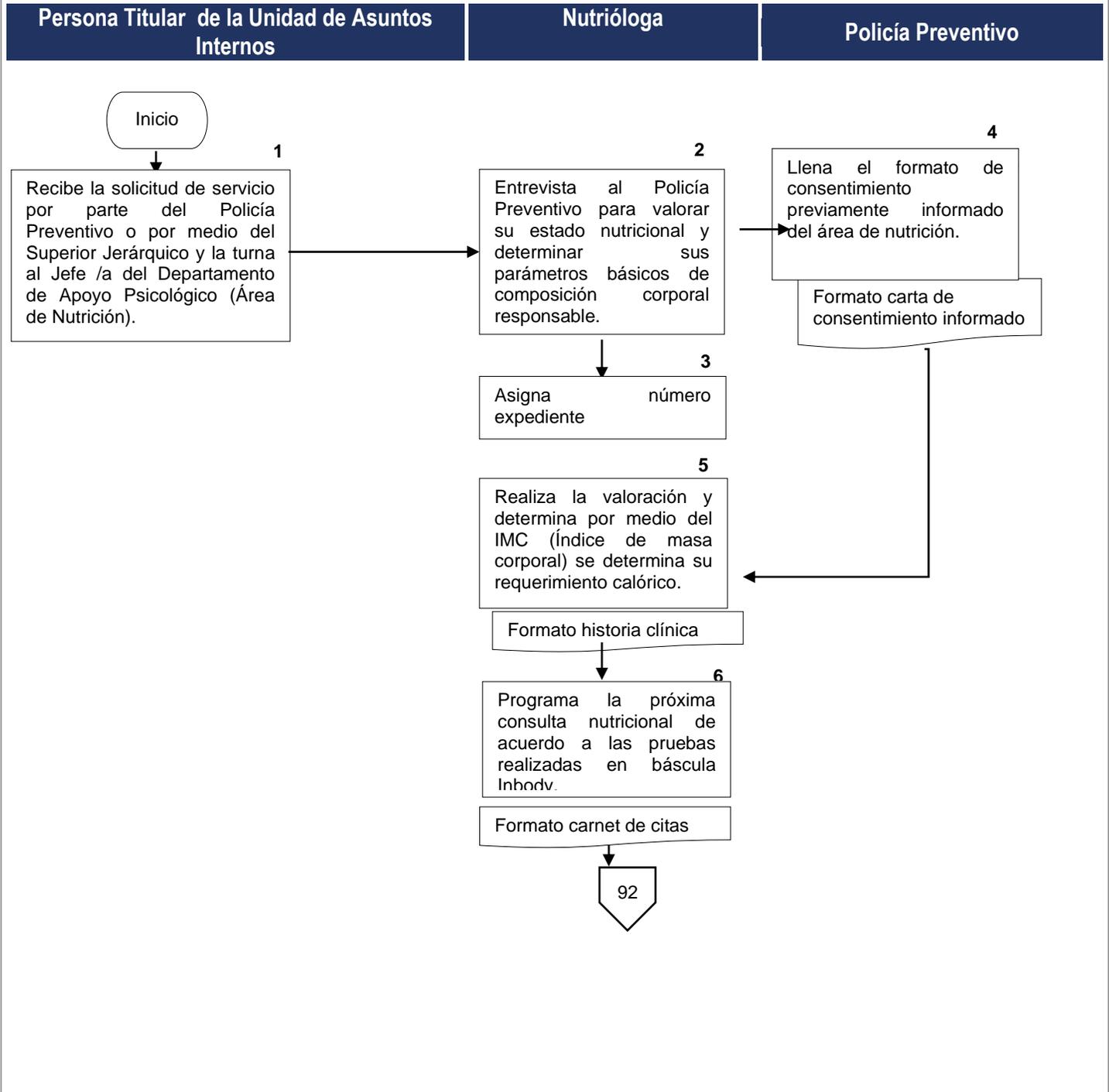
Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Nutrióloga/o	8	Realiza recomendaciones con base a su composición corporal de la activación física que pueda realizar.	N/A	N/A
	9	Da de alta al paciente, cuando llegue a su peso ideal, y se deja abierta la invitación si él requiere seguir con las recomendaciones nutricionales. Termina Procedimiento.	Formato de reporte de nutrición (FORM.610/SC/022424)	Original

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

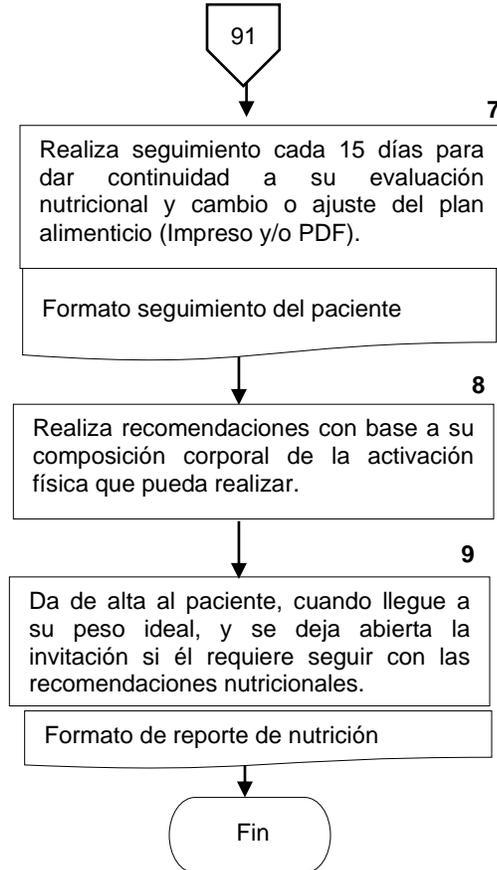
Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención Nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal operativo.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención Nutricional de la Unidad de Asuntos Internos al personal operativo.

Nutrióloga





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE REPORTE DE NUTRICIÓN (FORM.610/SSC/022424)



UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
ATENCIÓN NUTRICIONAL

FORMATO DE REPORTE DE NUTRICIÓN

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

Primer Momento: Situación nutricional del empleado

NOMBRE DEL EMPLEADO:	
Situación identificada: Describir (Obesidad, sobrepeso, trastornos alimenticios, falta de peso, anemia, mejora de hábitos, autoestima u otro padecimiento)	
Acciones a realizar:	

Segundo Momento: Resultado de la Atención Recibida

Fecha	
Seguimiento:	
Cambios registrados:	
Recomendaciones:	

FORM.610/SSC/022424

NOMBRE DE LA NUTRIÓLOGA (O) publcapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

CARTA DE CONSENTIMIENTO (FORM.607/SSC/022424)



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
ATENCIÓN NUTRICIONAL

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

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

POR MEDIO DE LA PRESENTE YO, _____ DE
_____ AÑOS DE EDAD, VOLUNTARIAMENTE OTORGO AUTORIZACIÓN PARA QUE
LA O EL PROFESIONAL EN NUTRICIÓN, DEPENDIENTE DE LA UNIDAD DE ASUNTOS
INTERNOS, ME REALICE UNA ENTREVISTA PARA CONOCER MIS HÁBITOS
ALIMENTICIOS, ASÍ COMO TOMAR MI PESO Y TALLA.

NOMBRE COMPLETO Y FIRMA

FORM.607/SSC/022424



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

HISTORIA CLÍNICA (FORM.609/SSC/022424)



UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
ATENCIÓN NUTRICIONAL

FORMATO HISTORIA CLÍNICA

No. Expediente: _____
Fecha: _____

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: F ___ M ___
Dirección: _____ Teléfono: _____
Ocupación: _____ Estado Civil: _____ Correo Electrónico: _____
Fecha de nacimiento: _____

APHF (Antecedentes Patológicos Heredo Familiares)

DM ___ HTA ___ Obesidad ___ IRC ___ Cáncer ___ Cardiopatía ___ Hepatitis ___ Alcoholismo ___ Infarto ___
Cirrosis ___ Otro(s) ___
Cual(es): _____

APP (Antecedentes Patológicos Personales)

DM ___ HTA ___ Gastritis ___ Colitis ___ Estreñimiento ___ Hipoglucemia ___ Obesidad ___ Sobrepeso ___
Hipertiroidismo ___ Hipotiroidismo ___ Otros(s) ___
Cual(es): _____
Observaciones adicionales: _____

HISTORIA DE PESO CORPORAL

¿Con qué frecuencia acostumbra pesarse? _____ ¿Cambió de peso en los últimos 3 meses? _____
Peso Habitual _____ Peso Ideal _____ Peso Actual _____ ¿Ha utilizado medicamento y/o suplemento para bajar de peso? _____

EVALUACIÓN ANTROPOMÉTRICA

Estatura _____ Peso Actual _____ Circunferencia Cintura cm _____ Circunferencia Cadera cm _____
Dx _____ IMC _____ Dx _____

ENCUESTA DIETÉTICA

¿Cuántas comidas hace al día? _____ ¿Dónde come regularmente? _____ ¿Cómo considera su apetito? Bueno ___ Regular ___ Malo ___ ¿Cambio de apetito últimamente? _____
Horario de comida: Desayuno _____ Comida _____ Cena _____
Entre comidas _____ ¿A qué hora le da más apetito? _____ ¿Acostumbra saltarse las comidas y cuál? _____ Alimentos preferidos: _____
Alimentos que provoquen malestar: _____ Alergia/Intolerancia: _____
Toma suplementos/complementos: _____
¿Fuma SI ___ No ___ ¿toma? SI ___ NO ___ ¿Qué tipo de bebida consume? Cerveza ___ Vino ___ Tequila ___
Otro: _____
¿Ha ingerido medicamentos u otro método o especialista para bajar de peso? ¿Obtuvo resultados esperados? _____
¿Qué cantidad de agua simple consume al día? _____
Otro: _____

LIC. _____

CED PROF. _____

FORM.609/SSC/022424



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

SEGUIMIENTO DEL PACIENTE (FORM.611/SSC/022424)



UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
ATENCIÓN NUTRICIONAL

FORMATO SEGUIMIENTO DEL PACIENTE

Fecha: ___/___/___

Nombre del paciente: _____

Zona a la que pertenece: _____

KCAL: _____

Necesidades y Gustos: _____

	Análisis y Observaciones	Plan
Fecha Cita:		
Peso:		

LIC. _____

CED PROF. _____

FORM.611/SSC/022424

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. <ol style="list-style-type: none"> A. El Personal que requiera de atención psicológica, tendrá el apoyo de su MANDO, para poder acudir a cada una de sus sesiones programadas, el departamento informará con anticipación a su área de adscripción para solicitar dicho apoyo. B. La información de la que se dispone en el Expediente Terapéutico (del personal o familiar) será totalmente confidencial, los únicos datos que se podrán proporcionar sobre el mismo son: la fecha de apertura, el número de sesiones y la fecha de conclusión; esta información deberá ser solicitada a través de memorando que sustente el uso de dicha información. C. Los expedientes estarán bajo el resguardo del Departamento de Apoyo Psicológico

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

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, mediante INTERVENCIONES GRUPALES Y EL SISTEMA DE INTERVENCIÓN TEMPRANA, se enfocará en atender riesgos que puedan alterar la salud mental, considerando en lo individual la 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 el 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 solicitó 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, MEDIANTE LA CANALIZACION DERIVADA DE UN EVENTO DE CHOQUE, 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.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Políticas de Operación:

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 Subsecretaría 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.
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 el 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.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Políticas de Operación:

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.
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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Políticas de Operación:	<p>26. En caso de que algún Policía Preventivo haya concluido sus sesiones de apoyo psicológico podrá solicitarlo nuevamente.</p> <p>27. Si el policía Preventivo es canalizado por medio del Sistema de Intervención Temprana se realizará el llenado del Reporte de Empleados con Intervención Temprana y la Constancia de Intervención del Departamento de Apoyo Psicológico.</p>
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.	Formato de Solicitud de Servicio FORM.973/SS C/052224	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 FORM.976/SS C/052224 Formato de Contrato terapéutico FORM.975/SS C/052224	Original
Policía Preventivo	5	Llena el formato correspondiente al momento de acudir a su sesión.	Formato de sesión de apoyo psicológico FORM.977/SS C/052224	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.	Formato de Carnet de citas FORM.972/SS C/052224	Original

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

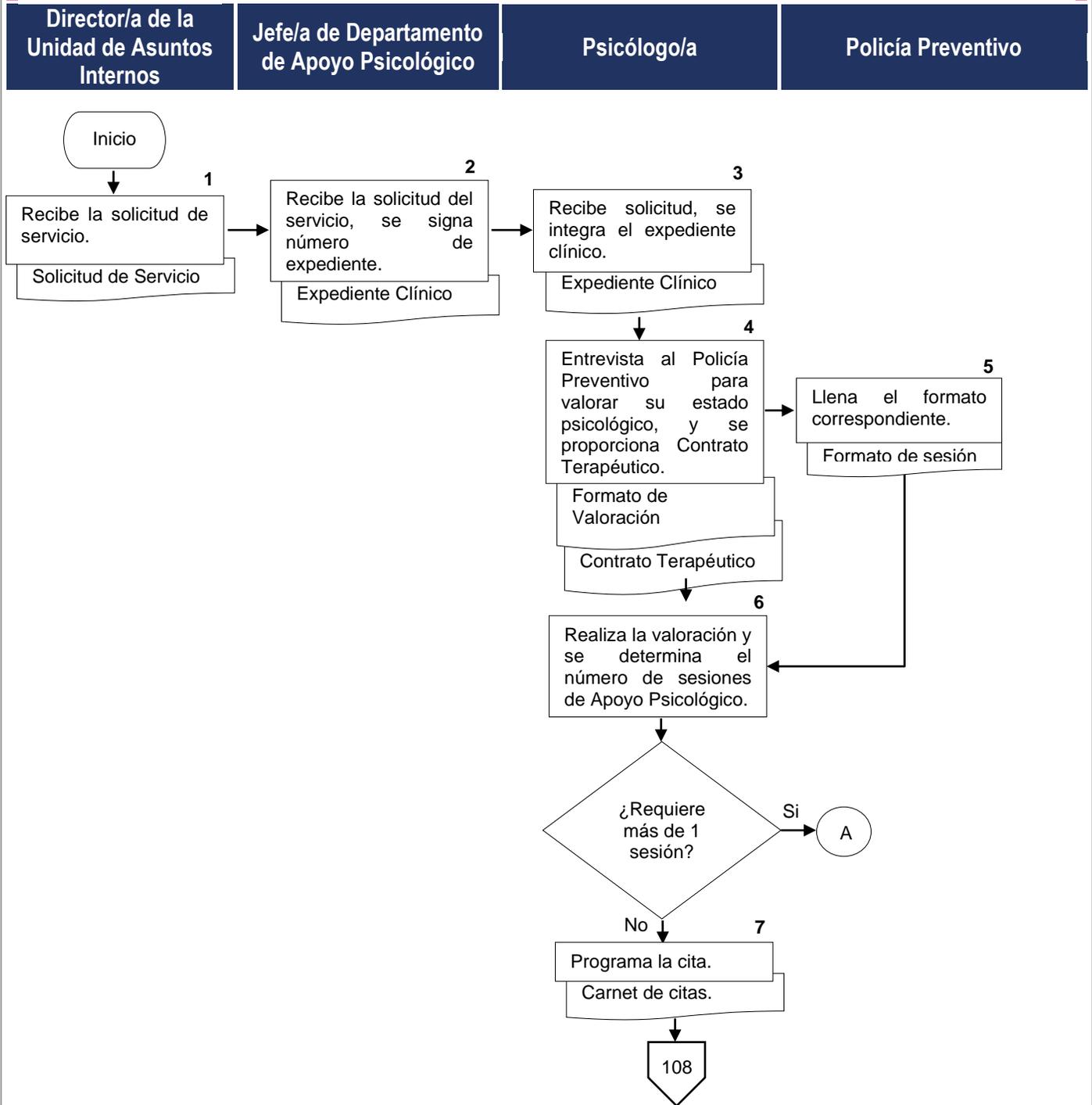
Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	8	Valora si se requiere de solo una sesión.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si requiere una sola sesión, termina procedimiento, en caso contrario: 		
		<ul style="list-style-type: none"> Si se requiere de apoyo psicológico para los familiares continúa en el No. 13, en caso contrario: 	N/A	N/A
	9	Revisa formato de sesión de apoyo psicológico.	N/A	N/A
		<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.	Formato de Carnet de citas FORM.972/SSC /052224	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 FORM.974/SSC /052224	Original

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Responsable	No	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Psicólogo/a	14	Agenda cita para que sus familiares puedan acudir a recibir las asesorías psicológicas.	Formato de Carnet de citas FORM.972/SSC/052224	Original
	15	Programa cita para la(s) sesión(es) de apoyo psicológico cada 15 días, indicando hora y fecha. Termina el procedimiento.	Formato de Carnet de citas FORM.972/SSC/052224	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.	Formato de Reporte de cancelación de apoyo psicológico FORM.978/SSC/052224	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	Formato de Reporte de conclusión de apoyo psicológico Memorando FORM.979/SSC/052224	Original y Copia
Psicólogo/a	19	Llena el formato de Reporte de Empleados con Intervención Temprana y la Constancia de Intervención del Departamento de Apoyo Psicológico.	Formato de Reporte de Empleados con Intervención Temprana FORM.724/SSC/082424 Formato de Reporte de Constancia de Intervención del Departamento de Apoyo Psicológico. FORM.725/SSC/082424	Original

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

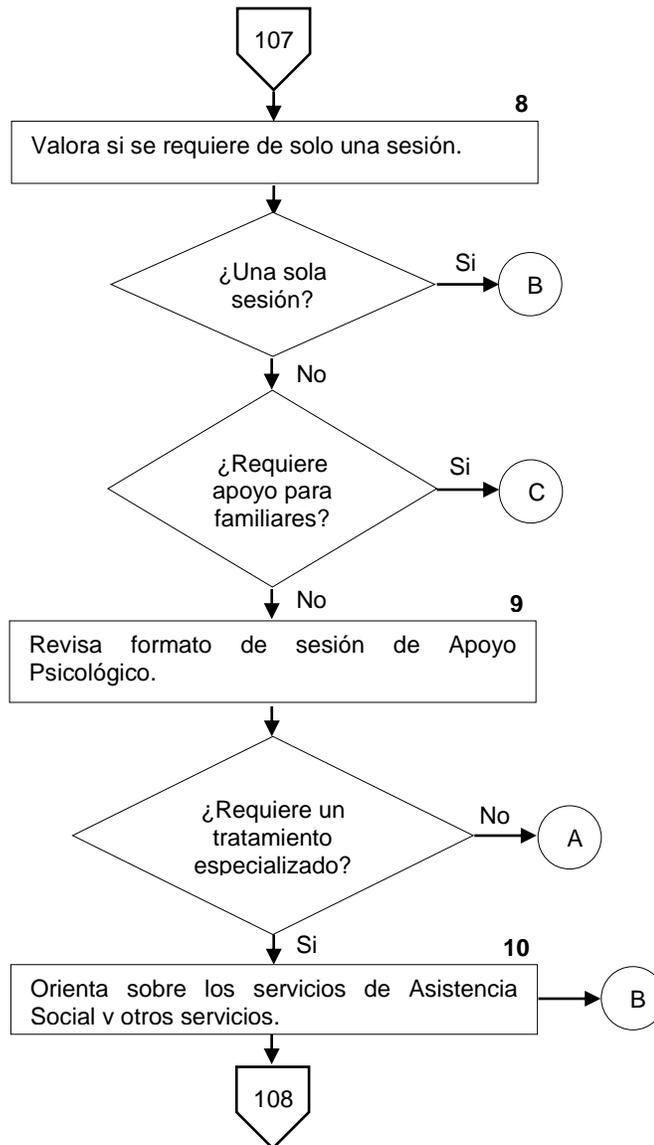
Diagrama de flujo del Procedimiento para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.



Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

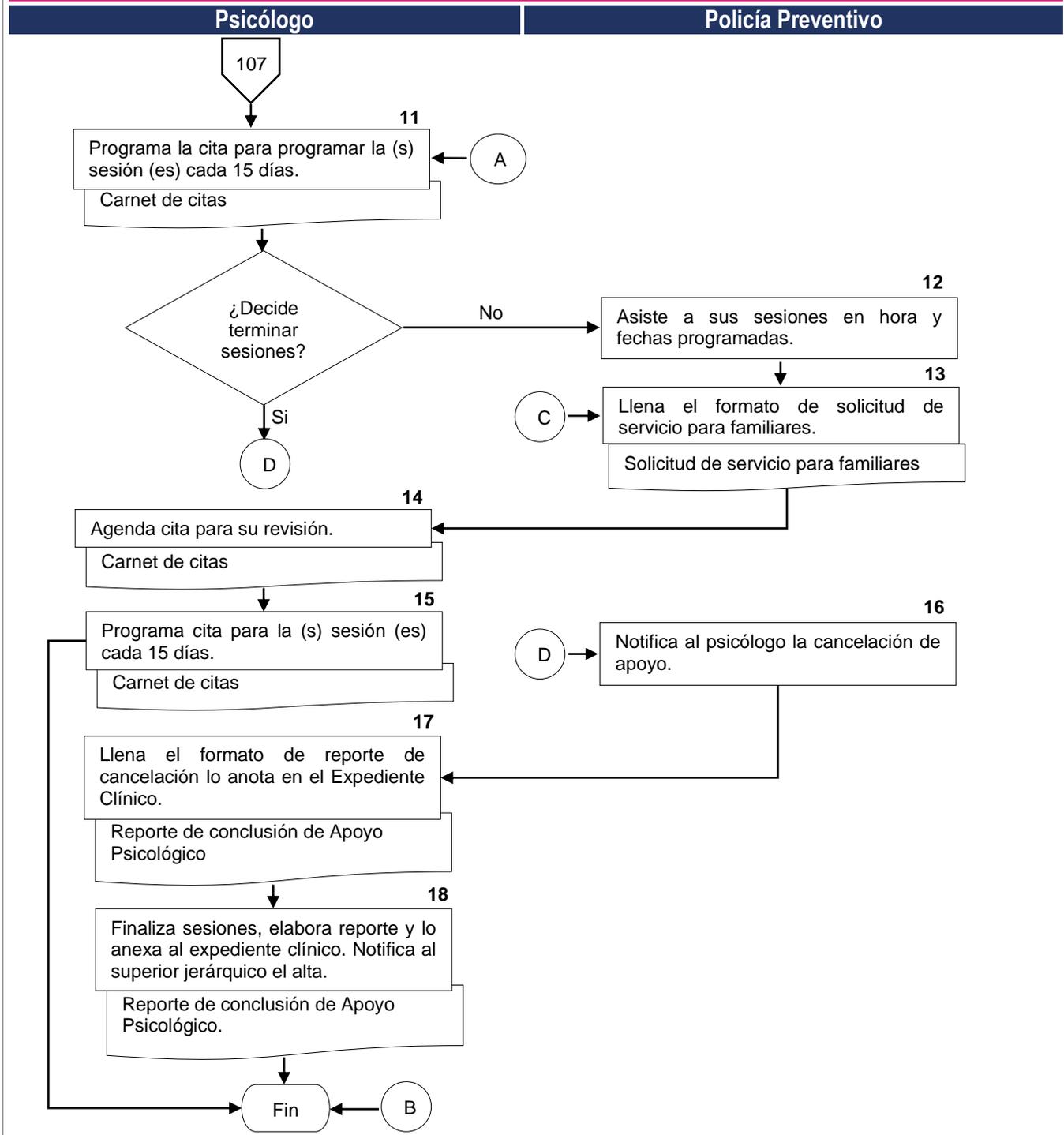
Diagrama de flujo del Procedimiento para servicios del Departamento de Apoyo Psicológico de la Unidad de Asuntos Internos.

Psicóloga/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.





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

SOLICITUD DE SERVICIO FORM.973/SSC/052224



**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-**

FORM.973/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

Instructivo de llenado: Al documento en que se basa el Policía Preventivo para llenar cada uno de los datos solicitados en los espacios en blanco.

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

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

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

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

Cargo: Al 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: A colocar su firma de conformidad con lo expresado.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA FORM.976/SSC/052224



**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO**

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.

Describe cómo fue su desarrollo psicomotriz en su infancia.

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

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

FORM.976/S SC /052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO**

¿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?

FORM.976/S SC /052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO**

¿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

Describe 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?

FORM.976/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos



**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO**

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 sensoropercepción (alucinaciones y/o delirios, de que tipo):

Cambios del estado de ánimo:

Alteración de memoria y atención:

OBSERVACIONES: _____

FORM.976/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

CONTRATO TERAPEUTICO FORM.975/SSC/052224



**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO**

CONTRATO TERAPEUTICO

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
PSICOLOGO**

FORM.975/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

FORMATO DE SESIÓN DE APOYO PSICOLÓGICO FORM.977/SSC/052224



**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 QUE SE ABORDA:
DURACIÓN DE LA SESIÓN:
FECHA PRÓXIMA SE SESIÓN:
OBSERVACIONES:

NOMBRE Y FIRMA
PERSONAL DE LA SSC / FAMILIAR

NOMBRE Y FIRMA DEL PSICÓLOGO

FORM.977/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

SOLICITUD DE SERVICIOS PARA FAMILIARES FORM.974/SSC/052224



**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-**

FORM.974/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

REPORTE DE CANCELACIÓN DE APOYO PSICOLOGICO FORM.978/SSC/052224



**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 CANCELACION:

OBSERVACIONES:

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

**NOMBRE Y FIRMA
DEL PSICOLOGO**

FORM.978/SSC/052224



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024

Fecha de elaboración: 08/08/2024

Número de Revisión: 03

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

REPORTE DE EMPLEADOS CON INTERVENCIÓN TEMPRANA FORM.724/SSC/082424



FORMATO REPORTE DE EMPLEADOS CON INTERVENCIÓN TEMPRANA

FECHA:
EDAD:
ADSCRIPCIÓN:

Primer Momento: Identificación de Empleado con Probables Problemas Potenciales

NOMBRE DEL EMPLEADO:	
Situación identificada que motivó la Intervención Temprana (estrés, depresión, alcoholismo, drogadicción, relación de pareja, etc.)	
Descripción de los hechos registrados que motivaron la intervención temprana (motivos laborales y/o personales)	
Acción realizada (proceso terapéutico institucional, asesoría con especialistas, institución pública, grupo especial de apoyo)	

Segundo Momento: Resultado de la Atención Recibida

Fecha	
Tratamiento o atención recibida por el empleado	
Cambios registrados en su comportamiento y/o desempeño laboral	

FIRMA DEL POUCA PREVENTIVO

JEFE (E) DEL DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO.

FORM.724/SSC/082424

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.

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

Edad: Escribir edad con número

Adscripción: Escribir área en que se encuentra adscrito dentro de SSC

Primer momento Identificación del empleado

Nombre: Escribir el nombre completo del empleado

Situación identificada: Describir el motivo identificado en el Sistema de Intervención Temprana

Hechos: Describir los hechos que motivaron a la Intervención Temprana

Acción: Describir la acción a realizar para la Intervención Temprana

Segundo momento: Resultado de la Atención recibida

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

Tratamiento: Describir la atención recibida

Cambios: Puntualizar situaciones de mejoras que ha tenido el empleado tras la intervención temprana

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

Nombre y firma de la Jefa del Departamento de Apoyo Psicológico: coloca su firma de conformidad con lo expresado.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

**CONSTANCIA DE INTERVENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLOGICO
FORM.725/SSC/082424**



CONSTANCIA DE INTERVENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO

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

Por medio de la presente, hago constar que el Departamento de Apoyo Psicológico me brindó información respecto a la atención a la que tengo derecho, con motivo de:

Por tal motivo:

- Acepto la atención psicológica.
- Rechazo la atención psicológica. (Especifique el motivo brevemente).

El presente documento se emite para control interno del Departamento de Apoyo Psicológico.

**NOMBRE COMPLETO Y FIRMA
DEL PERSONAL DE LA SSC**

pueblacapital.gob.mx



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/UAI/049-B/08082024**

Fecha de elaboración: **08/08/2024**

Número de Revisión: **03**

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.

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

Motivo: Describir de manera breve el motivo por el cual considera que ha sido enviado.

Acepta o rechaza la atención psicológica: marcara con una x

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

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **COMISIÓN.** A la Comisión del Servicio Profesional de Carrera Policial de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- b) **CONSEJO.** Al Consejo de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- c) **GRUPO ESPECIAL.** Al conjunto de policías preventivos o de tránsito con alguna especialidad.
- d) **POLICÍA PREVENTIVO.** Al personal operativo activo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- e) **UAI.** A la Unidad de Asuntos Internos.
- f) **DEPARTAMENTO DE APOYO PSICOLÓGICO.** Al Departamento de Apoyo Psicológico que depende de la Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.
- g) **SSC.** A la Secretaría de Seguridad Ciudadana del H. Ayuntamiento de Puebla.
- h) **SECTOR.** A la demarcación territorial que corresponde a cada área de responsabilidad de la Dirección de Control de Tránsito.
- i) **ZONA.** A la demarcación territorial que corresponde a cada área de responsabilidad de la Dirección de Policía Preventiva.
- j) **RIESGO LABORAL.** Al estar expuesto a condiciones de carga mental en el trabajo.
- k) **CALIDAD DE VIDA.** A la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

- l) **ANSIEDAD.** Al estado emocional displacentero que se acompaña de cambios médicos y psiquiátricos.

- m) **ESTRÉS.** Al conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción.

- n) **TRATAMIENTO.** Al conjunto de sesiones llevadas a cabo por el mismo terapeuta, sujeto a una periodicidad determinada.

- o) **AUTOCUIDADO.** A la actitud y aptitud para realizar de forma voluntaria y sistemática actividades dirigidas a conservar la salud y prevenir enfermedades.

- p) **SENTIMIENTO.** A un estado de ánimo, como también a una emoción conceptualizada que determina el sentir.

- q) **SALUD MENTAL.** Al estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades.

- r) **EMOCIÓN.** Al proceso que se activa cuando el organismo detecta algún peligro, amenaza o desequilibrio.

- s) **PENSAMIENTOS PERTURBADORES.** A aquellos que dan vuelta por nuestra mente, sin control, y nos producen ansiedad, tristeza, desolación y angustia.

- t) **CRISIS EMOCIONAL.** Al estado temporal de desorganización y desequilibrio. Situación que genera sufrimiento y que pone a prueba nuestros recursos.

- u) **TÉCNICA PSICOLÓGICA.** Al conjunto heterogéneo de métodos con la finalidad es conseguir los objetivos marcados en el tratamiento.

- v) **ACOSO LABORAL.** A la acción verbal o psicológica de índole o sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo o en conexión con el trabajo, una persona hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta. El acoso laboral tiene como objetivo intimidar u opacar o aplanar o amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, con miras a excluirla de la organización o a satisfacer la necesidad de agredir o controlar o destruir, que suele presentar el hostigador.

Manual de Procedimientos de la Unidad de Asuntos Internos

En cuanto a su tipología, ésta se presenta en tres niveles, según quién adopte el papel de sujeto activo; así, se tiene que hay mobbing:

a) Horizontal. Cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realiza entre compañeros del ambiente del trabajo, es decir, activo y pasivo ocupan un nivel similar en la jerarquía ocupacional.

b) Vertical descendente. Sucede cuando la agresividad o el hostigamiento laboral se realizan entre quienes ocupan puestos de jerarquía o superioridad respecto de la víctima.

c) Vertical ascendente. Ocurre con menor frecuencia y se refiere al hostigamiento laboral que se realiza entre quienes ocupan puestos subalternos respecto del jefe victimizado.

Se presenta de manera sistémica, es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de manera que un acto aislado no puede constituir mobbing, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo. – La dinámica en la conducta hostil varía, pues puede llevarse a cabo mediante la exclusión total en la realización de cualquier labor asignada a la víctima, las agresiones verbales contra su persona, hasta una excesiva carga en los trabajos que ha de desempeñar, todo con el fin de mermar la autoestima, salud, integridad, libertad o seguridad de la persona que recibe el hostigamiento.”

w) **ACOSO SEXUAL.** A la forma de violencia relacionada con la sexualidad de connotación lasciva en la que, si bien no existe subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente que se realice en uno o varios eventos.

x) **HOSTIGAMIENTO SEXUAL.** A la expresión en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva y se da en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral.

y) **CONTRALORÍA.** A la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del municipio de Puebla