# PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

**SECRETARÍA DE SEGURIDAD**

***Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: SEGURIDAD, Secretaría de Seguridad.***

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS

**DICIEMBRE 2023**

© Derechos Reservados
Primera edición, diciembre 2023
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de Seguridad
Unidad de Asuntos Internos
Paseo San Isidro Número 803, Barrio de Santiaguito,
CP. 52140, Metepec, Estado de México.
Impreso y hecho en Metepec, México.
Printed and made in Metepec, México.

La reproducción parcial o total de este documento podrá efectuarse mediante la autorización exprofeso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: I |

**ÍNDICE**


| | | |
|---|---|---|
| Presentación | | II |
| Objetivo General | | III |
| Identificación e Interacción de Procesos | | IV |
| Relación de Procesos y Procedimientos | | V |
| Descripción de Procedimientos | | VI |
| Recepción y Registro de Documentación Competente a la Unidad de Asuntos Internos | 206C0301010400S/01 | |
| Recepción y Registro de Quejas y Denuncias | 206C0301010400S/02 | |
| Simbología | | VII |
| Registro de Ediciones | | VIII |
| Distribución | | IX |
| Validación | | X |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: II |


## II PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida, y constante prosperidad.

Por ello, el Gobierno Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

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

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Unidad de Asuntos Internos en materia de recepción y registro de documentación, quejas y denuncias. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades

encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal.

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

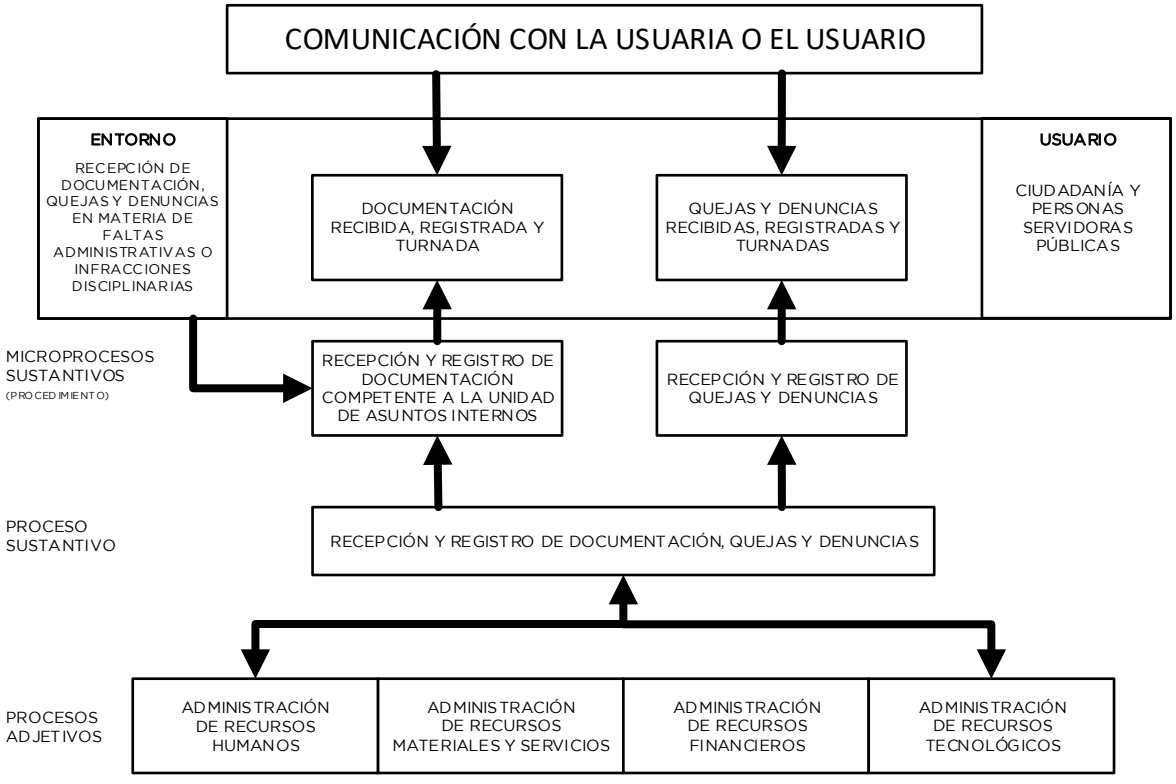
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: III |

## III OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades encomendadas a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias, en materia de recepción y registro de documentación competencia de la Unidad de Asuntos Internos, así como de la recepción y registro de las quejas y denuncias en contra de integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen, orienten y delimiten las actividades de las personas servidoras públicas que las ejecutan.

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: IV |

## IV IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: V |

**V RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO:**

**Recepción y Registro de Documentación, Quejas y Denuncias:** De la recepción y el turnado de la documentación, quejas y denuncias al área competente.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Recepción y Registro de Documentación Competente a la Unidad de Asuntos Internos.
- Recepción y Registro de Quejas y Denuncias.

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: VI |

**VI DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S/1 |
| | Página: |

**PROCEDIMIENTO**

**Recepción y Registro de Documentación Competente a la Unidad de Asuntos Internos.**

**OBJETIVO**

Mantener el control y seguimiento de las solicitudes de trámites y servicios que ingresan a la Unidad de Asuntos Internos, mediante la recepción y el registro de las mismas.

**ALCANCE**

Aplica al personal adscrito a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias de la Unidad de Asuntos Internos responsables de la recepción, registro y turnado de la documentación en la Plataforma Integral de Control de Gestión (PICG), a las áreas competentes de la Unidad de Asuntos Internos responsables de recibir la documentación por ser de su competencia, así como a las personas usuarias que entregan la documentación.

**REFERENCIAS**

- Ley de Seguridad del Estado de México, Título Noveno, Capítulo primero, Sección Primera Artículo 204 y Sección Segunda Artículo 205 Fracción II, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 19 de octubre de 2011, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 4, Capítulo III, Artículos 9 y 10, Fracción I, Capítulo IV, Artículo 15 Bis, fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 15 de septiembre de 2020, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Unidad de Asuntos Internos, Apartado VII. Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa, 206C0301010400S Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 21 de julio de 2023.

**RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias, es la unidad administrativa responsable de la recepción de documentación, registro y turnado al área competente para la atención correspondiente.

**La persona responsable de recibir la documentación en la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias deberá:**

- Revisar que la documentación este dirigida a la Unidad de Asuntos Internos.
- Devolver la documentación que no sea competencia de la Unidad de Asuntos Internos.
- Colocar sello de recepción en la documentación que ingresa a la Unidad de Asuntos Internos, asignar número de turno, escanearla, capturar los datos generales del documento en la Plataforma Integral de Control de Gestión, imprimir los datos capturados y entregar junto con la documentación a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.
- Entregar la documentación al área competente, recibir la impresión de la PICG con el sello de recibido, escanear y archivar.

**La persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias deberá:**

- Autorizar en la PICG el turnado de la documentación y la entrega de la documentación al área competente.

**La persona responsable de la unidad administrativa competente de dar atención deberá:**

- Colocar sello de recibido en la impresión de la PICG.

**DEFINICIONES**

**Documentación:** Impreso dirigido a las áreas que integran la Unidad de Asuntos Internos, siendo Acuerdo, Atenta Nota, Circular, Copia de Conocimiento, Informe, Memorándum, Oficio, Solicitud de Información, Tarjeta Informativa, etc. con anexos, tales como discos compactos, sobres, cadena de custodia, etc.

**Impresión de la PICG:** Captura del número de turno y de los datos generales del asunto en la PICG.

**Turno:** Número consecutivo de la documentación conforme ingresa a la Unidad de Asuntos Internos, siendo la nomenclatura: T-número consecutivo/Año calendario; ejemplo: T-00001/2023.

**Usuaria o Usuario:** Ciudadanía, personas servidoras públicas, dependencias y organismo auxiliares de la Administración Pública del Estado de México, organizaciones civiles y sociales, etc.

**PICG:** Plataforma Integral de Control de Gestión; donde se registran los datos generales de los documentos competentes a la Unidad de Asuntos Internos.

**INSUMOS**

- Documentación que ingresa dirigida a la Unidad de Asuntos Internos.

**RESULTADOS**

Documentación dirigida a la Unidad de Asuntos Internos recibida, registrada y turnada.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

Procedimientos inherentes a la atención de trámites y servicios de la unidad administrativa responsable.

**POLÍTICAS**

La persona responsable de recibir la documentación en la Unidad de Asuntos Internos deberá recibir únicamente la documentación que es competencia de la Unidad de Asuntos Internos.

La persona responsable de recibir la documentación en la Unidad de Asuntos Internos, que reciba documentación después de las 18:00 horas, deberá colocar el sello con fecha del siguiente día hábil a las 09:00 horas.

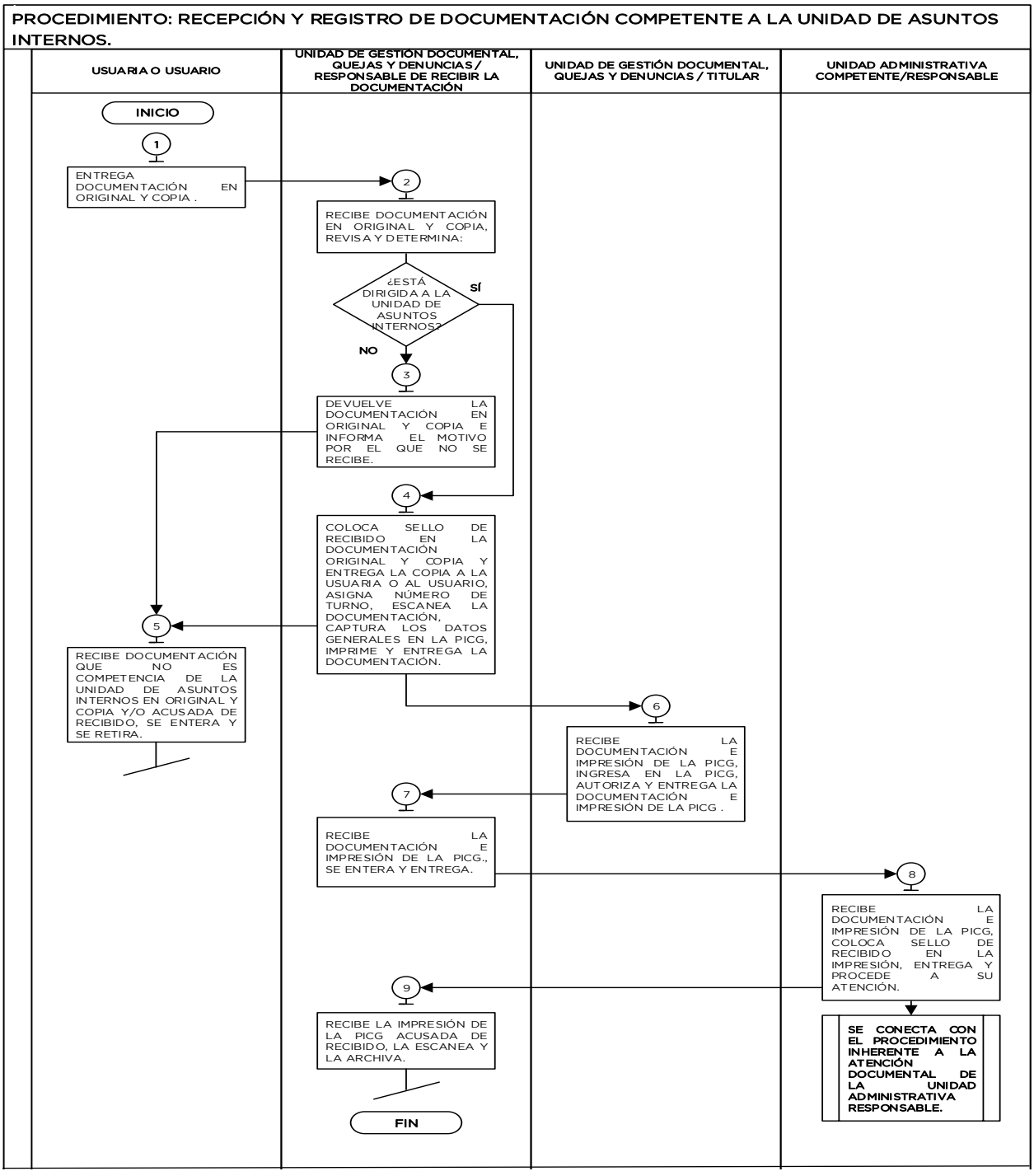
La persona responsable de recibir la documentación en la Unidad de Asuntos Internos deberá entregar la documentación recibida a las unidades administrativas que integran la Unidad de Asuntos Internos en un máximo de tres días hábiles a partir de la recepción de la misma.

**DESARROLLO**

**PROCEDIMIENTO: Recepción y Registro de Documentación Competente a la Unidad de Asuntos Internos.**

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 1. | Usuaria o Usuario | Entrega documentación en original y copia a la persona responsable de recibir la documentación en la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias. |
| 2. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias /Responsable de recibir la documentación | Recibe documentación en original y copia, revisa y determina:<br>**¿Está dirigida a la Unidad de Asuntos Internos?** |
| 3. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias /Responsable de recibir la documentación | **No está dirigida a la Unidad de Asuntos Internos**<br>Devuelve la documentación en original y copia e informa a la usuaria o al usuario el motivo por el que no se recibe.<br>**Se conecta con la actividad 5.** |
| 4. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias /Responsable de recibir la documentación | **Sí está dirigida a la Unidad de Asuntos Internos**<br>Coloca sello de recibido en la documentación original y copia, entrega la copia a la usuaria o al usuario, asigna número de turno a la documentación, escanea la documentación, captura datos conforme a lo recibido en la PICG y adjunta documentación escaneada, imprime la PICG y entrega la documentación original e impresión a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias. |
| 5. | Usuaria o Usuario | Recibe acuse de recibido o la documentación que no es competencia de la Unidad de Asuntos Internos en original y copia, se entera y se retira. |
| 6. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias / Titular | Recibe la documentación e impresión de la PICG, ingresa en la PICG en el apartado “Listado de asuntos pendientes por autorizar”, con base en los datos generales capturados en la PICG autoriza el número de turno y entrega la documentación e impresión de la PICG a la persona responsable de recibir la documentación. |
| 7. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias /Responsable de recibir la documentación | Recibe la documentación e impresión de la PICG, se entera, entrega la documentación e impresión de la PICG a la persona responsable de la unidad administrativa competente pasa su atención. |
| 8. | Unidad Administrativa Competente / Responsable | Recibe la documentación e impresión de la PICG, coloca sello de recibido en la impresión de la PICG y la entrega a la persona responsable de recibir la documentación y procede a dar atención.<br>**Se conecta con los Procedimientos inherentes a la atención de trámites y servicios de la unidad administrativa responsable.** |
| 9. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias /Responsable de recibir la documentación | Recibe la impresión de la PICG con sello de recibo, la escanea y archiva para su control.<br>**Fin del procedimiento.** |

**DIAGRAMA**




**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficiencia en el registro de la documentación que ingresa a la Unidad de Asuntos Internos.

$$\frac{\text{Número mensual de documentación registrada}}{\text{Número mensual de documentación recibida}} \times 100 = \quad \% \text{ mensual de documentación registrada.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS**

El registro de documentos recibidos y registrados queda en la Plataforma Integral de Control de Gestión y en el acuse de recibo de la PICG que obra en el archivo de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

No aplica.

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | | |
|---|---|---|
| | Edición: | Primera |
| | Fecha: | Diciembre 2023 |
| | Código: | 206C0301010400S/2 |
| | Página: | |

**PROCEDIMIENTO**

**Recepción y Registro de Quejas y Denuncias.**

**OBJETIVO**

Mantener el control de las quejas y denuncias que se reciben en la Unidad de Asuntos Internos y se entregan a la Dirección de Investigación y Supervisión, mediante la recepción y registro de quejas y denuncias en la Plataforma Integral de Control de Gestión.

**ALCANCE**

Aplica al personal adscrito a la Dirección de Investigación y Supervisión a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias responsables de recibir las quejas y denuncias; así como a las usuarias y a los usuarios que presentan las quejas y denuncias.

**REFERENCIAS**

- Ley de Seguridad del Estado de México, Título Noveno, Capítulo primero, Sección Primera Artículo 204 y Sección Segunda Artículo 205 Fracción II, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 19 de octubre de 2011, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos, Capítulo I, Artículos 1, 3 y 4, Capítulo III, Artículos 9 y 10, Fracción I, Capítulo IV, Artículo 15 Bis, Fracción I, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 15 de septiembre de 2020, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Unidad de Asuntos Internos, Apartado VII. Objetivos y Funciones por Unidad Administrativa, 206C0301010400S Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 21 de julio de 2023.

**RESPONSABILIDADES**

La Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable de recibir, registrar y turnar las quejas y denuncias a la Dirección de Investigación y Supervisión de la Unidad de Asuntos Internos, para su atención y seguimiento.

**La persona responsable de recibir las quejas y las denuncias deberá:**

- Informar a la usuaria o al usuario que la queja o denuncia no es competencia de la Unidad de Asuntos Internos.
- Proporcionar a la usuaria o al usuario el número de folio asignado a las quejas y denuncias recibidas.
- Imprimir las quejas y denuncias recibidas a través de Medios Digitales Institucionales y Electrónicos.
- Requisitar el Formato de Reporte de Queja o Denuncia vía Telefónica en el SRIQD.
- Solicitar a la usuaria o al usuario en presencial que requisite el Formato de Queja o Denuncia de la Unidad de Asuntos Internos o realizar entrevista, elaborar informe de entrevista y finalizar entregando el informe elaborado a la Dirección de Investigación y Supervisión.

- Entregar las quejas y denuncias recibidas por medios digitales institucionales y electrónicos y vía telefónica a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.

**La Dirección de Investigación y Supervisión deberá:**

- Remitir tarjeta informativa con las quejas y denuncias recibidas de manera presencial a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias, para su registro en la PICG.
- Atender las quejas y denuncias e impresión de la PICG a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.

**La Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias deberá:**

- Asignar la queja o denuncia que ingresa por cualquier modalidad un número de turno, escanear, registrar y autorizar en la PICG y entregarla a la Dirección de Investigación y Supervisión.
- Escanear y archivar la PICG sellada de recibido por parte de la Dirección de Investigación y Supervisión.

**DEFINICIONES**

**Archivos Adjuntos:** Documentos, fotografías, imágenes o videograbaciones.

**Denuncia:** Manifestación de una persona mediante la cual hace de conocimiento a la autoridad actos y omisiones por parte de los integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México que repercuten en la Secretaría de Seguridad, sin que les signifiquen una afectación directa a sus intereses.

**Formato de Queja o Denuncia de la Unidad de Asuntos Internos:** Documento que requisita la persona usuaria denunciante o quejoso en las oficinas móviles.

**Formato Reporte de Queja o Denuncia Vía Telefónica:** Formulario que se captura en el Sistema de Registro Integral de Quejas y Denuncias.

**Guía de atención telefónica de quejas o denuncias:** Guía de apoyo que utiliza la persona responsable de recibir las quejas y denuncias vía telefónica.

**Integrante de la Secretaría de Seguridad del Estado de México:** Persona servidora pública que forma parte del estado de fuerza de la Subsecretaría de Policía Estatal, de la Subsecretaría de Control Penitenciario, así como mandos superiores, mandos medios de estructura, de enlace y apoyo técnico de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.

**Medios digitales institucionales y electrónicos:** Correo electrónico, Redes sociales, Sistema de Denuncia Anónima 089, Tablero de Casos Canalizados a la Secretaría de Seguridad del Estado de México del Sistema de Gestión y Monitoreo de Casos en Tiempo Real TEO Edo. Méx.

**Número de folio:** Número consecutivo de la documentación, conforme ingresan a la Unidad de Asuntos Internos, siendo la nomenclatura: T-número consecutivo/Año calendario; ejemplo: T-00001/2023.

**Oficina Móvil:** Vehículo adaptado con equipo de oficina que se desplaza por los municipios del Estado de México, para recibir quejas o denuncias.

**Queja:** Manifestación de una persona mediante la cual hace de conocimiento a la autoridad actos u omisiones por parte de los integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México contrarios a los principios que rigen la administración pública; y que pueden significar una afectación directa a sus intereses.

**Usuaria o Usuario:** Ciudadana o ciudadano, servidora pública o servidor público, dependencias y organismo auxiliares de la Administración Pública del Estado de México, organizaciones civiles y sociales, etc. que presenta una queja o denuncia.

**UAI:** Unidad de Asuntos Internos.

**PICG:** Plataforma Integral de Control de Gestión; donde se registran los datos generales de los documentos competentes a la Unidad de Asuntos Internos**.**

**SRIQD:** Sistema de Registro Integral de Quejas y Denuncias, donde se realiza el registro de las quejas y denuncias recibidas.

**INSUMOS**

- Quejas y denuncias hacia algún integrante de la Secretaría de Seguridad.

**RESULTADOS**

Quejas y denuncias recibidas, registradas y turnadas para su atención.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

Procedimientos inherentes a la atención y seguimiento de las quejas y denuncias en contra de integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.

**POLÍTICAS**

La Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias recibirá las quejas y denuncias en un horario de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

La persona responsable de recibir las quejas y las denuncias vía telefónica deberá atender conforme a lo descrito en la Guía de Atención Telefónica de Quejas o Denuncias.

La persona responsable de recibir las quejas y denuncias recibirá únicamente las que se presenten en contra de integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México, incluyendo las anónimas.

La persona responsable de recibir las quejas y denuncias deberá de requisitar el “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” cuando la denuncia sea en oficinas móviles y el formato “ENTREVISTA” cuando sea en las oficinas de la Unidad de Asuntos Internos.

Las personas responsables de recibir las quejas y denuncias de manera presencial deberán obtener la firma de dos personas servidoras públicas de la Dirección de Investigación y Supervisión quienes fungirán como testigos.

Las personas responsables de recibir las quejas y denuncias deberán de entregar las quejas y denuncias a la Dirección de Investigación y Supervisión en un máximo de tres días hábiles a partir del día siguiente de la recepción de éstas.

**DESARROLLO**

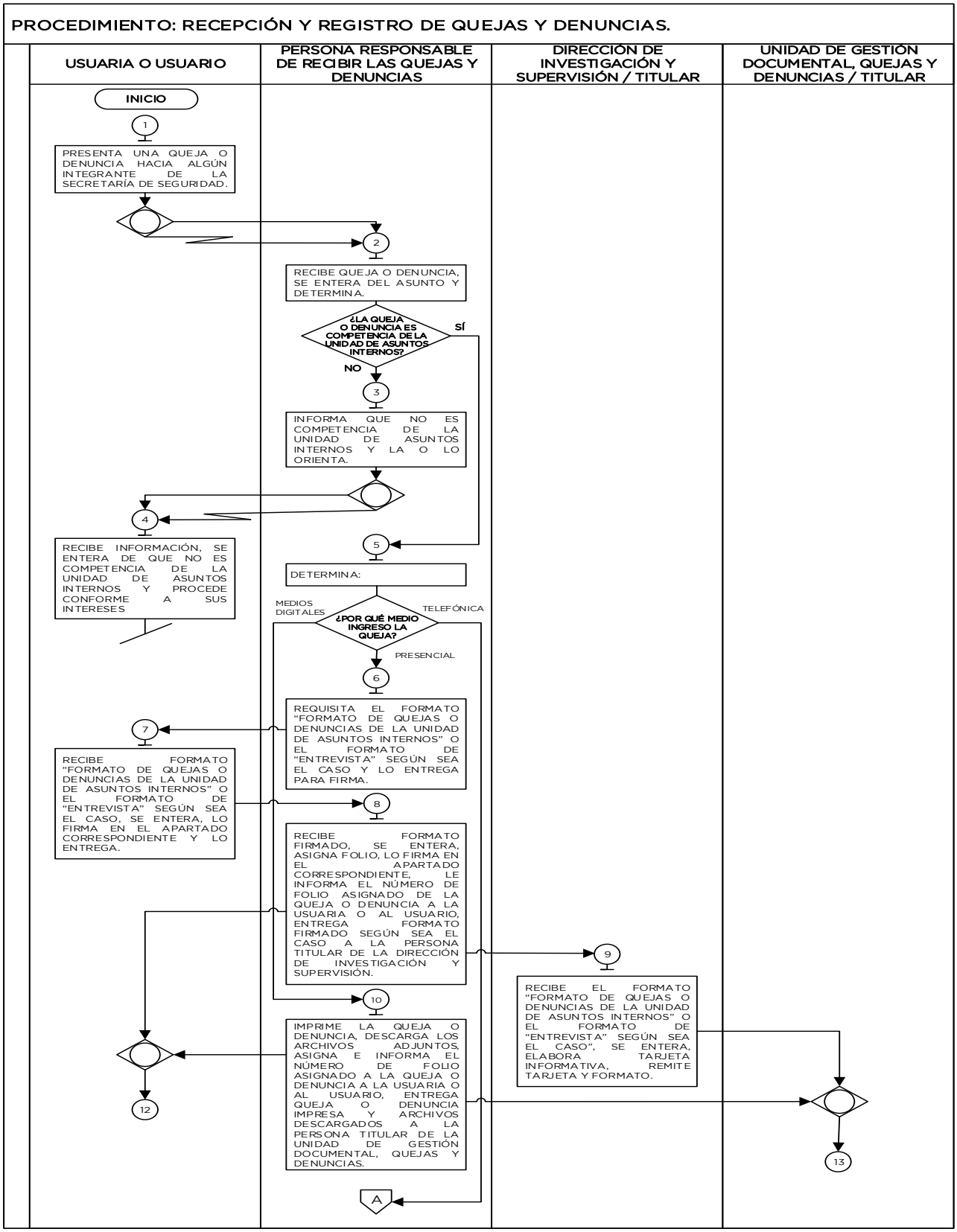
**PROCEDIMIENTO: Recepción y Registro de Quejas y Denuncias.**

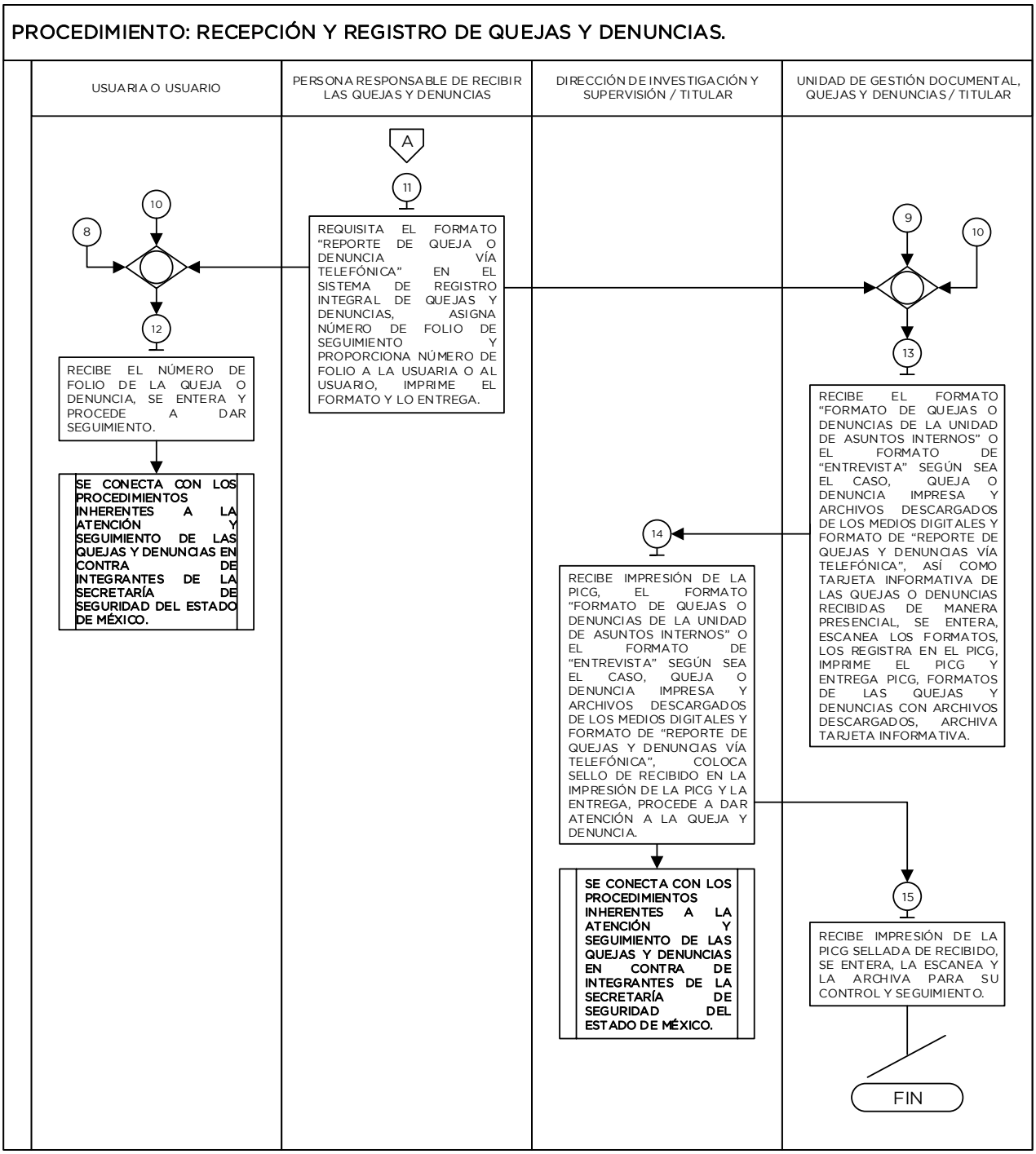
| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 1. | Usuaria o Usuario | Presenta una queja o denuncia de manera presencial, telefónica o por medios digitales hacia algún integrante de la Secretaría de Seguridad ante la persona responsable de recibir las quejas y denuncia. |
| 2. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | Recibe queja o denuncia de manera presencial, telefónica o por medios digitales, se entera si la queja o denuncia es competencia de la Unidad de Asuntos Internos y determina:<br><br>**¿La queja o denuncia es competencia de la Unidad de Asuntos Internos?** |
| 3. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | **La queja o denuncia no es competencia de la Unidad de Asuntos Internos**<br><br>Informa a la usuaria o al usuario por el mismo medio que no es competencia de la Unidad de Asuntos Internos, así mismo la o lo orienta con la instancia correspondiente con la que le pueda dar atención. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| 4. | Usuaria o Usuario | Se entera de que no es competencia de la Unidad de Asuntos Internos, recibe información y procede conforme a sus intereses. |
| 5. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | **La queja o denuncia sí es competencia de la Unidad de Asuntos Internos**<br><br>Determina:<br><br>**¿La queja o denuncia es presencial, telefónica o por medio digital?** |
| 6. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | **La queja o denuncia ingreso de forma presencial**<br><br>Requisita el formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso y lo entrega para firma a la usuaria o al usuario. |
| 7. | Usuaria o Usuario | Recibe formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso, se entera, lo firma en el apartado correspondiente y lo entrega a la persona responsable de recibir las quejas y denuncias. |
| 8. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | Recibe formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” firmado, se entera, asigna folio, lo firma en el apartado correspondiente, le informa el número de folio asignado de la queja o denuncia a la usuaria o al usuario; así mismo, entrega formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso a la persona titular de la Dirección de Investigación y Supervisión.<br><br>**Se conecta con la actividad 12.** |
| 9. | Dirección de Investigación y Supervisión / Titular | Recibe el formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso”, se entera, elabora tarjeta informativa, remite tarjeta y formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.<br><br>**Se conecta con la actividad 13.** |
| 10. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | **La queja o denuncia ingreso por medios digitales institucionales y electrónicos.**<br><br>Imprime la queja o denuncia, descarga los archivos adjuntos de la misma en caso de haber, asigna e informa el número de folio asignado a la queja o denuncia a la usuaria o al usuario por el mismo medio; así mismo, entrega queja o denuncia impresa y archivos descargados a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias. |

| No. | UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|---|
| | | **Se conecta con las actividades 12 y 13.** |
| 11. | Persona responsable de recibir las quejas y denuncias | **La queja o denuncia ingreso por vía telefónica.**<br><br>Requisita el Formato “Reporte de Queja o Denuncia Vía Telefónica” en el Sistema de Registro Integral de Quejas y Denuncias, asigna número de folio de seguimiento y proporciona número de folio a la usuaria o al usuario, imprime el formato y entrega formato a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.<br><br>**Se conecta con la actividad 13.** |
| 12. | Usuaria o Usuario | Recibe el número de folio de la queja o denuncia, se entera y procede a dar seguimiento a su queja o denuncia.<br><br>**Se conecta con los procedimientos inherentes a la atención y seguimiento de las quejas y denuncias en contra de integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.** |
| 13. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias / Titular | Recibe el formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso, queja o denuncia impresa y archivos descargados de los medios digitales y Formato de “REPORTE DE QUEJAS Y DENUNCIAS VÍA TELEFÓNICA”, así como Tarjeta Informativa de las quejas o denuncias recibidas de manera presencial, se entera, escanea los formatos, los registra en el PICG, imprime el PICG de las quejas y denuncias, entrega PICG, formatos de las quejas y denuncias recibidas con archivos descargados a la persona titular de la Dirección de Investigación y Supervisión para seguimiento, archiva tarjeta informativa. |
| 14. | Dirección de Investigación y Supervisión / Titular | Recibe impresión de la PICG, el formato “FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS” o el formato de “ENTREVISTA” según sea el caso, queja o denuncia impresa y archivos descargados de los medios digitales y Formato de “Reporte de Quejas y Denuncias Vía Telefónica”, coloca sello de recibido en la impresión de la PICG y entrega los formatos de las quejas y denuncias a la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias y procede a dar atención a la queja y denuncia.<br><br>**Se conecta con los procedimientos inherentes a la atención y seguimiento de las quejas y denuncias en contra de integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.** |
| 15. | Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias / Titular | Recibe impresión de la PICG sellada de recibido, se entera y la archiva para su control.<br><br>**Fin del Procedimiento.** |

**DIAGRAMA**


PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS.
USUARIA O USUARIO
PERSONA RESPONSABLE DE RECIBIR LAS QUEJAS Y DENUNCIAS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN / TITULAR
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS / TITULAR
INICIO
1
PRESENTA UNA QUEJA O DENUNCIA HACIA ALGÚN INTEGRANTE DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD.
2
RECIBE QUEJA O DENUNCIA, SE ENTERA DEL ASUNTO Y DETERMINA.
¿LA QUEJA O DENUNCIA ES COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS?
SÍ
NO
3
INFORMA QUE NO ES COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS Y LA O LO ORIENTA.
4
RECIBE INFORMACIÓN, SE ENTERA DE QUE NO ES COMPETENCIA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS Y PROCEDE CONFORME A SUS INTERESES
5
DETERMINA:
¿POR QUÉ MEDIO INGRESO LA QUEJA?
MEDIOS DIGITALES
TELEFÓNICA
PRESENCIAL
6
REQUISITA EL FORMATO "FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS" O EL FORMATO DE "ENTREVISTA" SEGÚN SEA EL CASO Y LO ENTREGA PARA FIRMA.
7
RECIBE FORMATO "FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS" O EL FORMATO DE "ENTREVISTA" SEGÚN SEA EL CASO, SE ENTERA, LO FIRMA EN EL APARTADO CORRESPONDIENTE Y LO ENTREGA.
8
RECIBE FORMATO FIRMADO, SE ENTERA, ASIGNA FOLIO, LO FIRMA EN EL APARTADO CORRESPONDIENTE, LE INFORMA EL NÚMERO DE FOLIO ASIGNADO DE LA QUEJA O DENUNCIA A LA USUARIA O AL USUARIO, ENTREGA FORMATO FIRMADO SEGÚN SEA EL CASO A LA PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN.
9
RECIBE EL FORMATO "FORMATO DE QUEJAS O DENUNCIAS DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS" O EL FORMATO DE "ENTREVISTA" SEGÚN SEA EL CASO", SE ENTERA, ELABORA TARJETA INFORMATIVA, REMITE TARJETA Y FORMATO.
10
IMPRIME LA QUEJA O DENUNCIA, DESCARGA LOS ARCHIVOS ADJUNTOS, ASIGNA E INFORMA EL NÚMERO DE FOLIO ASIGNADO A LA QUEJA O DENUNCIA A LA USUARIA O AL USUARIO, ENTREGA QUEJA O DENUNCIA IMPRESA Y ARCHIVOS DESCARGADOS A LA PERSONA TITULAR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS.
12
13
A




**MEDICIÓN**

Indicador para medir la eficacia en la recepción y registro de las quejas y denuncias.

$$\frac{\text{Número mensual de quejas y denuncias registradas}}{\text{Número mensual de quejas y denuncias recibidas}} \times 100 = \%$$ mensual de quejas y denuncias registradas.

**REGISTRO DE EVIDENCIAS**

Las quejas y denuncias quedan registradas en el Sistema de Registro Integral de Quejas y Denuncias, en el acuse de recibo por área competente (impresiones de la PICG), en el Formato de Queja o Denuncia de la Unidad de Asuntos Internos que se utiliza en la oficina móvil, en el Formato de Entrevista de la Unidad de Asuntos Internos, en el formato de Queja o Denuncia Vía Telefónica y en la tarjeta Informativa, resguardados en la Unidad.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Formato de Queja o Denuncia de la Unidad de Asuntos Internos.
- Formato de Entrevista de la Unidad de Asuntos Internos.
- Reporte de Queja o Denuncia Vía Telefónica.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | SEGURIDAD SECRETARÍA DE SEGURIDAD

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN

**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

**FORMATO DE QUEJA O DENUNCIA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**

(1) En _____, Estado de México, a ___ de _____ del 20___.
Siendo las ___ horas con ___ minutos, ante el (la) (2) C. _____, servidor público adscrito a la Unidad de Asuntos Internos del Estado de México, en presencia de los testigos de asistencia, los (3) CC. _____ y _____,
(4) ubicados en (carretera, avenida, etc.)_____
_____
_____
_____, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14, 16 y 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 204, 205 fracciones I, IV, V, VIII, XV y XIX de la Ley de Seguridad del Estado de México y en relación con el artículo 11 del Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos; comparece de manera voluntaria el (la) (5) C. _____ (6) quien se identifica con _____ expedida a su favor por _____, con número de folio _____, cuya fotografía coincide con los rasgos fisonómicos de quien la presenta, misma que le es devuelta por así solicitarlo, señalando como generales las siguientes(7) de nacionalidad_____, originario (a) de _____, con domicilio en _____, de _____ años de edad, de ocupación _____, estado civil _____, con estudios de _____, con número telefónico _____, correo electrónico_____
_____, quien en uso de la palabra y bajo protesta de decir verdad manifiesta (8):_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
En caso de contar con evidencia adicional favor de remitirla al correo: ----------
asuntos.internos@ssedomex.gob.mx ----------
No habiendo más circunstancias que agregar y previa lectura de la presente, se tienen por asentadas sus manifestaciones, dándose por concluidas siendo las (9)___ horas con ___

Paseo San Isidro núm. 803, Barrio de Santiaguito, C. P. 52140, Metepec, México
Tel.: 722 235 22 81, 800 890 19 50

minutos, de la fecha ya señalada, lo que se asienta para los efectos legales a que haya lugar, firmando al calce los que en ella intervinieron.----------
---
---

(10) (11)

**Nombre y firma del Denunciante o Quejoso**

**Nombre y firma del Servidor Público de la Unidad de Asuntos Internos**

(12)

**Nombre y firma del Testigo de Asistencia**

**Nombre y firma del Testigo de Asistencia**

La información que proporcione tiene el carácter de confidencial y reservada, con fundamento en los artículos 108, fracción XIII de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 209, fracción XX de la Ley de Seguridad Pública del Estado de México y 143, fracción I, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Puede consultar nuestro aviso de privacidad en: https://uai.edomex.gob.mx/aviso_de_privacidad



| **INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:** FORMATO DE QUEJA O DENUNCIA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS. | | |
|---|---|---|
| **Objetivo:** Registrar quejas y/o denuncias durante los recorridos en el territorio del Estado de México, fomentando así la cercanía con la Ciudadanía. | | |
| **Distribución y destinatario**: se genera en original y se entrega a la persona titular de la Dirección de Investigación y Supervisión | | |
| **Núm.** | **Concepto** | **Descripción** |
| 1. | LUGAR, FECHA Y HORA | Anotar el lugar de expedición y fecha (mes, día, año y hora) |
| 2. | NOMBRE DEL ENTREVISTADOR | Anotar nombre de quien realiza el registro de la queja o denuncia |
| 3. | TESTIGOS DE ASISTENCIA | Anotar nombre de testigos de asistencia. |
| 4. | UBICACIÓN | Colocar ubicación donde se recabo la queja o denuncia. |
| 5. | QUEJOSO | Colocar nombre del quejoso. |
| 6 | IDENTIFICACIÓN | Registrar la identificación y folio de la misma. |
| 7. | DATOS GENERALES | Anotar los datos generales del quejoso. |

| | | |
|---|---|---|
| 8. | QUEJA | Describir los hechos motivo de la queja y o denuncia. |
| 9. | FECHA Y HORA DE CONCLUSIÓN | Anotar fecha y hora (mes, día, año) de conclusión de la queja o denuncia. |
| 10. | FIRMA DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE | Anotar nombre y firma del quejoso o denunciante. |
| 11. | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL REGISTRO | Anotar nombre y firma del entrevistador. |
| 12. | NOMBRE Y FIRMA LOS TESTIGOS | Anotar nombre y firma de los testigos. |

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | SEGURIDAD SECRETARÍA DE SEGURIDAD

UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y SUPERVISIÓN

**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

**ENTREVISTA (4) C. - - - - - - - - - - - - - - - -**

(1) En _____ , Estado de México, siendo las _____con ____ minutos, del día ____ de ____ de dos mil veintitrés, ubicados en el interior de la oficinas que ocupan la Unidad de Asuntos Internos, en Paseo San Isidro número 803, Barrio de Santiaguito, en Metepec, Estado de México, con fundamento en los artículos 14 párrafo segundo y 123 apartado B, fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 204, 205, fracción II y III, 209 fracciones XXVIII y XXIX, 210 de la Ley de Seguridad del Estado de México; artículos 10, fracción XII y 11, fracciones I y XXV del Reglamento Interior de la Unidad de Asuntos Internos, 29 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados; (2) la suscrita _____:, (3) así como los testigos de asistencia _____, servidores públicos adscritos a la Dirección de Investigación y Supervisión de la Unidad de Asuntos Internos, hace constar que se encuentra presente, quien dijo llamarse (4)_____, quien se identifica en la presente actuación, con identificación oficial, con número de folio (5)_____, expedida por el Instituto Nacional Electoral, mismo que muestra una fotografía cuyos rasgos faciales coinciden con los de su presentante, agregando copia a la presente para los efectos legales a que haya lugar, misma que comparece para llevar a cabo una entrevista de carácter administrativo.----------
---

**ACTO CONTINUO**: se procede a recabar los datos generales del (4) C._____ asentándose lo siguiente: ----------

**(6) DATOS DEL ENTREVISTADO.**

| | |
|---|---|
| **NOMBRE:** | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **CALIDAD JURÍDICA:** | | **CLASIFICACIÓN ESPECIFICA:** | |
| **OCUPACIÓN:** | | **TELÉFONO:** | |
| **DIRECCIÓN:** | | | |
| **RFC:** | | **CURP:** | |
| **LUGAR DE NACIMIENTO:** | | **FECHA DE NACIMIENTO:** | |
| **EDAD:** | | **SEXO:** | |
| **DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:** | | **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:** | |
| **ESTADO CIVIL:** | | **NACIONALIDAD:** | |

**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **LUGAR DE TRABAJO:** | | **TELÉFONO PARTICULAR:** | |
| **CORREO ELECTRÓNICO:** | | | |

**DOMICILIO PARA RECIBIR Y OÍR NOTIFICACIONES**

| | |
|---|---|
| **DIRECCIÓN:** | |
| **PUNTO DE REFERENCIA:** | |
| **TELÉFONO/FAX:** | |

**ACTO CONTINUO**: Con fundamento en el artículo 3, fracción IX del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se apercibe al **C.**_____, para que se conduzca con verdad, con honradez, transparencia y respeto en la diligencia en la que va a intervenir y se hace de su conocimiento las penas en que incurre quien declara con falsedad ante autoridad competente en términos de lo dispuesto por el artículo 156, fracciones I y II del Código Penal del Estado de México.
---
---------- **C O N S T E** ----------
---
A continuación, al (4) **C.**_____ manifiesta quedar enterado del apercibimiento anterior y afirma que se conducirá con verdad, honradez, transparencia y respeto en la presente diligencia.----------
---
---
Una vez que se le hizo de conocimiento al (4) C. _____, el motivo que da origen a realizar la presente diligencia así como el hecho de su presencia, manifiesta lo siguiente: ----------
---
---
(7) En relación a lo anterior se agrega a la presente escrito de puño y letra, de ____- a una sola de sus caras, suscrito por el (la) (4) C. _____-, en la presencia de los servidores públicos _____.----------
---
---
**ACTO SEGUIDO:** la que suscribe procede a realizar las siguientes preguntas; ----------
---
(8) Da por concluida la presente siendo las ____ horas con ___ minutos, del día ___ de ___ de 20__, en las instalaciones de la Unidad de Asuntos Internos, ubicadas en Paseo San Isidro número 803, Barrio de Santiaguito, en Metepec, Estado de México, firmando al calce y margen los que en ella intervienen, para todos los efectos legales a que haya lugar, adjuntando copia de su identificación oficial. ----------
---

**(9) ENTREVISTADO (A)**

_____

**(10) LIC. _____**
**SERVIDOR (A) PÚBLICO (A) ADSCRITO (A) A LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**

**TESTIGOS DE ASISTENCIA**

**(11) LIC. _____**
**SERVIDOR (A) PÚBLICO (A) ADSCRITO (A) A LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**

**LIC. _____**

**SERVIDOR (A) PÚBLICO (A) ADSCRITO (A) A LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**



| **INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:** FORMATO DE ENTREVISTA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS. | | |
|---|---|---|
| **Objetivo:** Registrar quejas y/o denuncias de los ciudadanos que acuden a las Instalaciones de esta Unidad de Asuntos Internos. | | |
| **Distribución y destinatario:** se genera en original y se entrega a la persona titular de la Dirección de Investigación y Supervisión. | | |
| **Núm.** | **Concepto** | **Descripción** |
| 1. | LUGAR, FECHA Y HORA | Anotar el lugar de expedición y fecha (mes, día, año y hora) |
| 2. | NOMBRE DEL ENTREVISTADOR | Anotar nombre de quien realiza el registro de la queja o denuncia |
| 3. | TESTIGOS DE ASISTENCIA | Anotar nombre de testigos de asistencia. |
| 4. | QUEJOSO O DENUNCIANTE | Colocar nombre del quejoso. |
| 5. | IDENTIFICACIÓN | Registrar la identificación y folio de la misma. |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | DATOS GENERALES | Anotar los datos generales del quejoso. |
| 7. | QUEJA O DENUNCIA | Escribir de puño y letra de los hechos motivo de la queja y o denuncia. |
| 8. | FECHA Y HORA DE CONCLUSIÓN | Anotar fecha y hora (mes, día, año) de conclusión de la queja o denuncia. |
| 9. | FIRMA DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE | Anotar nombre y firma del quejoso o denunciante. |
| 10. | NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN REALIZA EL REGISTRO | Anotar nombre y firma del entrevistador. |
| 11. | NOMBRE Y FIRMA LOS TESTIGOS | Anotar nombre y firma de los testigos. |

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | SEGURIDAD SECRETARÍA DE SEGURIDAD | **UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**

**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".**

**REPORTE DE QUEJA O DENUNCIA VÍA TELEFÓNICA**

| | |
|---|---|
| **FECHA: (1)** | |
| **HORA: (2)** | |

**NÚMERO DE FOLIO: (3)**
**NÚMERO DE CUADERNILLO: UAI/IOS/QYD/TEL/_____/_____ (4)**
**Y/O**
**NÚMERO DE EXPEDIENTE: UAI/EDOMEX/DENUNCIA/_____/_____ (5)**
**NUMERO DE EXPEDIENTE: UAI/EDOMEX/QUEJA/_____/_____ (6)**

**EL QUEJOSO O DENUNCIANTE ES:** ☐ CIUDADANO ☐ SERVIDOR PÚBLICO ☐ ANÓNIMO **(7)**

**SEXO:** ☐ FEMENINO ☐ MASCULINO ☐ NO BINARIO **(8)**

| **DATOS DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE** | |
|---|---|
| **NOMBRE: (9)** | **OTRA ENTIDAD: (10)** |
| **DOMICILIO: (11)** | |
| **COLONIA: (12)** | **CP: (13)** |
| **MUNICIPIO: (14)** | **REF. DE DOMICILIO: (15)** |
| **TELÉFONO: (16)** | **CORREO ELECTRÓNICO: (17)** |

**PRESUNTO RESPONSABLE: (18)**

☐ INTEGRANTES DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD
☐ POLICÍA ESTATAL
☐ PERSONAL DE CENTROS PENITENCIARIOS
☐ OTRO

Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad del Estado de México
Paseo San Isidro núm. 803, Barrio de Santiaguito, C. P. 52140, Metepec, México Tel.: 722 235 22 81, 800 890 19 50

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO | ESTADO DE MÉXICO ¡El poder de servir! | SEGURIDAD SECRETARÍA DE SEGURIDAD

**UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS**

**"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".**

**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

| | |
|---|---|
| **FECHA: (19)** | **HORA: (20)** |
| **MUNICIPIO: (21)** | **LOCALIDAD: (22)** |

**COMO OCURRIERON LOS HECHOS: (23)**

**OPERADORA NÚMERO: (24)**

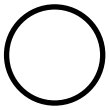
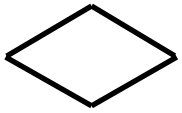
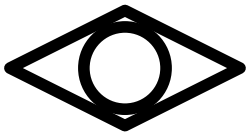
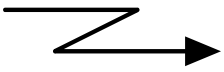
**COMENTARIOS: (25)**

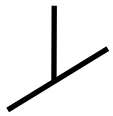
Unidad de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad del Estado de México
Paseo San Isidro núm. 803, Barrio de Santiaguito, C. P. 52140, Metepec, México Tel.: 722 235 22 81, 800 890 19 50

| **INSTRUCTIVO PARA REALIZAR LA CAPTURA DE INFORMACIÓN EN EL REGISTRO DE QUEJA O DENUNCIA VÍA TELEFÓNICA** | | |
|---|---|---|
| **Objetivo:** Registrar la información de las quejas o denuncias recibidas vía telefónica, contra integrantes de la Secretaría de Seguridad del Estado de México. | | |
| **Distribución y destinatario:** se genera en original y se entrega a la persona titular de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncia. | | |
| **N°:** | **Concepto:** | **Descripción:** |
| 1 | **Fecha del registro** | Colocar fecha de recepción de llamada |
| 2 | **Hora del registro** | Agregar hora de recepción de llamada |
| 3 | **Número de Folio** | Registrar número de folio proporcionado por la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias |
| 4 | **Número de Cuadernillo** | Anotar, en su caso, el número de cuadernillo asignado por la Dirección de Investigación y Supervisión |
| 5 | **Número de Expediente Denuncia** | Anotar, en su caso, el número de expediente denuncia, asignado por la Dirección de Investigación y Supervisión |
| 6 | **Número de Expediente Queja** | Anotar, en su caso, el número de expediente queja, asignado por la Dirección de Investigación y Supervisión |
| 7 | **¿El quejoso o denunciante es?:** | Marcar con una X: Ciudadano, Servidor Público o Anónimo, según corresponda |
| 8 | **Género** | Marcar con una X: Femenino, Masculino o No Binario, según corresponda |
| 9 | **Nombre** | Anotar nombre de la persona que realiza la queja o denuncia (Usuaria o Usuario) o Anónimo |
| 10 | **Otra entidad** | Colocar la Entidad Federativa de procedencia de la persona usuaria |
| 11 | **Domicilio** | Anotar el nombre de la calle y el número del domicilio de la persona usuaria |
| 12 | **Colonia** | Colocar la colonia en donde se encuentra el domicilio de la persona usuaria |
| 13 | **C.P.** | Colocar el Código Postal del domicilio de la persona usuaria |
| 14 | **Municipio** | Anotar el municipio del domicilio de la persona usuaria |
| 15 | **Ref. del domicilio** | Agregar señas particulares o generales del domicilio donde habita la persona usuaria |
| 16 | **Teléfono** | Registrar número telefónico de contacto, proporcionado por la persona usuaria |
| 17 | **Correo electrónico** | Anotar correo electrónico de contacto proporcionado por la persona usuaria |
| 18 | **Presunto responsable** | Marcar con una X: Integrantes de la SSEM, Policía Estatal, Personal de Centros Penitenciarios u Otros según corresponda. |
| 19 | **Fecha de los hechos** | Señalar fecha en que ocurrieron los hechos |
| 20 | **Hora de los hechos** | Especificar hora en que ocurrieron los hechos |
| 21 | **Municipio donde ocurrieron los hechos** | Seleccionar municipio donde ocurrieron los hechos |
| 22 | **Localidad** | Referir localidad donde ocurrieron los hechos |
| 23 | **Como ocurrieron los hechos** | Describir lo sucedido |
| 24 | **Número de Operador** | Colocar número de Operadora u Operador |
| 25 | **Comentarios** | Anotar observaciones de la Operadora o el Operador |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL, QUEJAS Y DENUNCIAS | Edición: Primera |
|---|---|
| | Fecha: Diciembre 2023 |
| | Código: 206C0301010400S |
| | Página: VII |

**VII SIMBOLOGÍA**

| Símbolo | Representa |
|---|---|
| | **Inicio o final del procedimiento.** Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN. |
|  | **Conector de Operación.** Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen. |
| | **Operación.** Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso, de forma **sintetizada**, cuidando que no se pierda la esencia de la actividad.<br><br>Su estructura se compone de un **verbo en activo+sustantivo** en las tres fases de la actividad: Qué se recibe, qué se hace, qué se archiva, turna e instruye. |
| | **Conector de hoja en un mismo procedimiento**. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto. |
|  | **Decisión.** Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no y cuando existen dos o más opciones a seguir, para identificar la alternativa de solución o a seguir. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder o la oración que describa la determinación que se está tomando, cerrándose con el signo de interrogación. |
|  | **Compuerta Inclusiva.** Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a este las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN). |
| | **Dirección de Flujo o línea de unión.** Marca el flujo de la información, de los documentos y/o materiales que se realizan en el área y/o, en su caso, la secuencia en que deben realizarse las tareas. Su dirección se maneja conforme lo indica la punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad. |
|  | **Línea de comunicación.** Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, correo electrónico, whatsApp, aplicación informática de comunicación etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de la línea de unión. |

| Símbolo | Representa |
|---|---|
|  | **Fuera de flujo.** Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento. |
| | **Interrupción del procedimiento.** En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando se requiere de una espera necesaria e insoslayable. |
| | **Conector de procedimientos.** Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso/procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va. |



## VIII REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición, diciembre de 2023. Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.



## IX DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias se encuentra en resguardo de la Unidad de Gestión Documental, Quejas y Denuncias.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Dirección de Información, Planeación, Programación y Evaluación.



## X VALIDACIÓN

**MTRA. ALMA LAURENCE CONTRERAS GARIBAY**
TITULAR DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS
Rúbrica.