

“2026. Año del Humanismo Mexicano en el Estado de México”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO

2025-2027

JUNIO 2026





ZUMPANGO
la transformación continúa
2025-2027

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"

Ayuntamiento de Zumpango Estado de México, 2025-2027

Guardia Civil de Zumpango, Estado de México

Blvd. Luis Donald Colosio S/N Bo. San Juan C. P 55600 Zumpango de Ocampo,
Estado de México

Teléfono: 5919172044

Guardia Civil

Junio 2026

Impreso y Hecho en Zumpango, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



ÍNDICE

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL.....	5
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	6
PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS	11
TRANSFERENCIA DOCUMENTAL	18
ELABORACIÓN, CONTROL, VALIDACIÓN Y RESGUARDO DE LAS LISTAS DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LA GUARDIA CIVIL	25
ELABORACIÓN, REALIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE ROLES DE SERVICIO DE LA GUARDIA CIVIL	32
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN, REALIZACIÓN E INTEGRACIÓN ROLES DE SERVICIO DE LA GUARDIA CIVIL	37
REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPARACIÓN DEL PARQUE VEHICULAR DE LA GUARDIA CIVIL	42
CONTROL PATRIMONIAL	49
ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ARMAMENTO PARA EL SERVICIO.....	55
REPORTE Y SEGUIMIENTO DE ROBO O EXTRAVÍO DE ARMAS DE FUEGO	63
INICIO DEL TRAMITE E INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE.....	70
REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES	74
ENVÍO DE EXPEDIENTES A LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.....	79
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.....	85
ASIGNACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE MANDATOS MINISTERIALES, JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS.	91
CÉLULA DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS Y/O EXTRAVIADAS.	97
POLICÍA DE GENERO.....	111
MONITOREO DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA	116
RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y REGISTRO DE EMERGENCIAS	123
DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES OPERATIVAS	128
DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES OPERATIVAS	134



DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES OPERATIVAS	134
COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES	136
CIERRE ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL INCIDENTE	141
RECEPCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA 089	148
RECEPCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA 089	153
RECEPCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA LOCAL.....	155
RECEPCIÓN, REGISTRO Y ANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA RECIBIDA POR FACEBOOK.....	162
RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN Y CIERRE DE OFICIOS	168
RECEPCIÓN, VALIDACIÓN, CAPTURA Y RESGUARDO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO	174
TRÁMITE, INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS	182
SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LAS ACTIVIDADES POLICIALES, Y OPERATIVOS	189
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO	196
DEFINICIONES GENERALES	203
SIMBOLOGÍA	204
VALIDACIÓN	205
HOJA DE ACTUALIZACIÓN.....	206



OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Establecer de manera clara, ordenada y sistemática los procedimientos, actividades, responsabilidades y lineamientos que deberán regir para los integrantes de la Guardia Civil en el desempeño de sus funciones, para garantizar la eficiencia, legalidad, transparencia y ejecución de los procesos institucionales.

Este manual define de manera clara las etapas, requisitos y mecanismos de ejecución con el propósito de estandarizar los procesos, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de las funciones de cada una de las áreas que conforman la Guardia Civil, asimismo; garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable.



DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

2. OBJETIVO

Establecer normas, procesos y responsabilidades para la correcta gestión documental en la Oficina de Archivo, garantizando la organización, conservación, disponibilidad, seguridad y acceso de los documentos institucionales durante todo su ciclo de vida.

3. REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 6, apartado A, fracciones I y V.

Ley General de Archivos. Artículos 10, 11 fracciones I, III y X.

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Artículos 10, 11 fracciones I, III y X, 30, 31 fracciones I y III.

4. DEFINICIONES

- **Archivo:** Conjunto organizado de documentos producidos, recibidos o conservados por una institución en el ejercicio de sus atribuciones.
- **Documento:** Registro de información en cualquier formato.
- **Expediente:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos relacionados entre sí por un mismo asunto, trámite o procedimiento.
- **Archivo en trámite:** Documentación activa usada en el trabajo diario.
- **Archivo en concentración:** Documentación semiactiva que ya no se usa constantemente.

5. INSUMOS

- Espacio exclusivo para archivo
- estantería metálica fija o móvil



- cajas para archivo muerto o de concentración
- Folders tamaño carta y oficio.
- Inventario general de documentos.

6. RESULTADOS

Contar con un sistema de archivo organizado, seguro y funcional que garantice la correcta administración, conservación, localización, consulta y resguardo de los documentos institucionales, permitiendo el cumplimiento de la normatividad archivística vigente, la atención eficiente de requerimientos administrativos, legales y de transparencia, así como la preservación de la memoria documental de la institución.

7. POLITICAS

- El Área de Archivo recibirá únicamente documentación generada o recibida por las unidades administrativas que conforman la institución
- Toda documentación remitida al archivo deberá entregarse mediante oficio, relación documental, inventario o formato de transferencia debidamente requisitado y firmado por el responsable del área remitente.
- No se recibirán documentos sueltos, incompletos, deteriorados o sin la identificación necesaria para su correcta clasificación y localización.
- El personal del archivo verificará que la documentación recibida coincida con la relación documental o inventario presentado por el área remitente.
- El Área de Archivo podrá rechazar temporalmente la recepción de documentación que no cumpla con los requisitos establecidos, informando por escrito las observaciones al área remitente



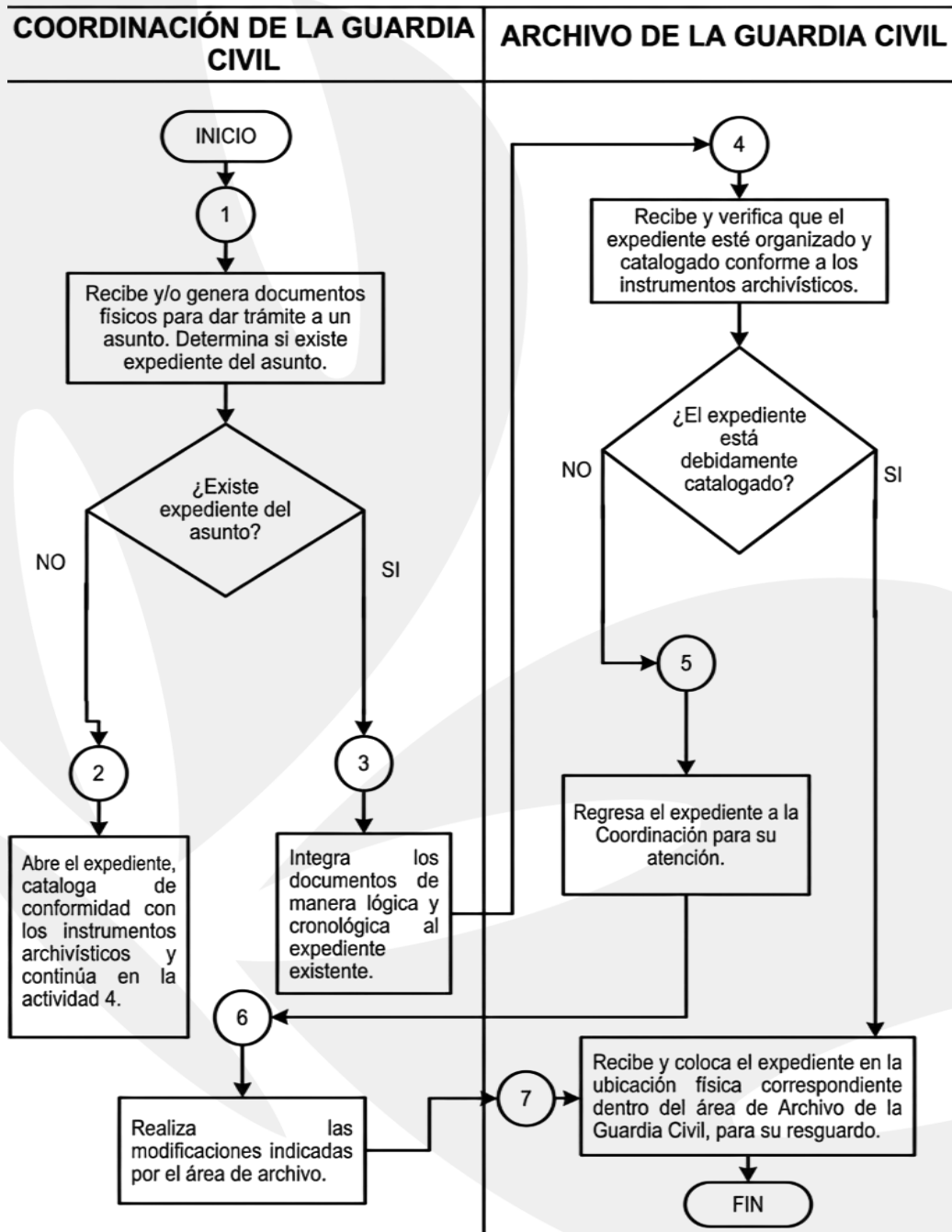
8. DESARROLLO

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS		
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinaciones de la Guardia Civil	Recibe y/o genera documentos físicos para dar trámite a un asunto, identificar si ya existe expediente del asunto Existe expediente del asunto: No Pasa a la actividad 2 Si Pasa a la actividad 3
2		Realiza la apertura del expediente, catalogar de conformidad con los instrumentos archivísticos y continua en la actividad 4.
3		Integra los documentos de manera lógica y cronológica al expediente ya existente
4	Archivo de la Guardia Civil	Recibe y revisa que el expediente este organizado y catalogado conforme a los instrumentos archivísticos. El expediente está debidamente catalogado: No Pasa a la actividad 5 Si Pasa a la actividad 7
5		Regresa el expediente a la Coordinación para su atención
6	Coordinaciones de la Guardia Civil	Recibe, realiza las modificaciones indicadas por el área de archivo
7	Archivo de la Guardia Civil	Recibe y coloca el expediente en la ubicación física correspondiente dentro del área de Archivo de la Guardia Civil, para su resguardo
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



9. DIAGRAMACIÓN

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

 "2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"								
INVENTARIO GENERAL								
NO. PROGR ESIVO	CLAVE DEL EXPEDI ENTE	NOMBR E DEL EXPEDI ENTE	PERIODO(MESES)	AÑ OS	VALOR DOCUM ENTAL	NO. DE LEGA JOS	No. DE FOJ AS	DEST INO FINA L
NOMBRE, FIRMA Y SELLO								



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

PRÉSTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Garantizar el acceso controlado a los expedientes y documentos bajo resguardo del área de archivo de la Guardia Civil, mediante un sistema de préstamo y consulta que permita a las Coordinaciones generadores disponer oportunamente de la información requerida, asegurando en todo momento la integridad, conservación y devolución oportuna.

2. REFERENCIAS

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Artículo 31 fracciones II, III y 39.

3. DEFINICIONES

- **Documento:** Registro de información en cualquier formato.
- **Expediente:** Unidad documental constituida por uno o varios documentos relacionados entre sí por un mismo asunto, trámite o procedimiento.
- **Consulta de Documentos:** Acceso autorizado a expedientes o documentos resguardados en el archivo para revisar su contenido sin que necesariamente sean retirados de las instalaciones del archivo.
- **Préstamo Documental:** Entrega temporal de expedientes o documentos a un servidor público autorizado para el desempeño de sus funciones, bajo control y registro institucional.
- **Usuario Solicitante:** Servidor público autorizado que requiere la consulta o préstamo de documentación para el cumplimiento de sus funciones.
- **Coordinación Generadora:** Unidad administrativa u operativa responsable de la creación, integración y administración inicial de los documentos o expedientes.
- **Responsable del Archivo:** Servidor público encargado del control, resguardo, préstamo, consulta y seguimiento de la documentación bajo custodia del archivo.
- **Vale de Préstamo:** Documento mediante el cual se registra y autoriza la salida temporal de expedientes o documentos del archivo.



- **Devolución Documental:** Acto mediante el cual el usuario solicitante reintegra al archivo los expedientes o documentos previamente prestados.

4. INSUMOS

- Vale de préstamo de expedientes
- Oficio de solicitud

5. RESULTADOS

Contar con un mecanismo de préstamo y consulta documental que garantice el acceso oportuno, controlado y seguro a los expedientes resguardados en el Archivo de la Guardia Civil, permitiendo su localización, seguimiento, conservación y devolución, a fin de apoyar las actividades operativas, administrativas y jurídicas de la institución, preservando en todo momento la integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información.

6. POLITICAS

- El préstamo y consulta de expedientes será autorizado únicamente a servidores públicos que acrediten la necesidad institucional de la información para el ejercicio de sus funciones.
- Toda solicitud de préstamo deberá realizarse mediante oficio, formato o vale de préstamo debidamente requisitado y autorizado por el titular del área solicitante.
- Toda consulta o préstamo deberá registrarse en la bitácora o sistema de control documental correspondiente.
- Los expedientes prestados permanecerán bajo la responsabilidad del servidor público que los reciba hasta su devolución formal al Archivo General.
- Queda prohibida la alteración, sustracción, destrucción, mutilación, extravío o incorporación de documentos a los expedientes prestados.
- Los expedientes deberán devolverse en las mismas condiciones físicas y documentales en que fueron entregados.
- El plazo de préstamo será el establecido por el Área de Archivo, pudiendo renovarse únicamente mediante autorización expresa.
- La consulta de documentación podrá realizarse dentro de las instalaciones del archivo cuando la naturaleza de la información así lo requiera.



- Los expedientes relacionados con seguridad pública, armamento, inteligencia, operativos policiales, asuntos internos, procedimientos disciplinarios, investigaciones o datos personales sensibles sólo podrán ser consultados por personal expresamente facultado.
- El Área de Archivo realizará el seguimiento de los expedientes prestados y requerirá su devolución cuando haya vencido el plazo autorizado.

7. DESARROLLO

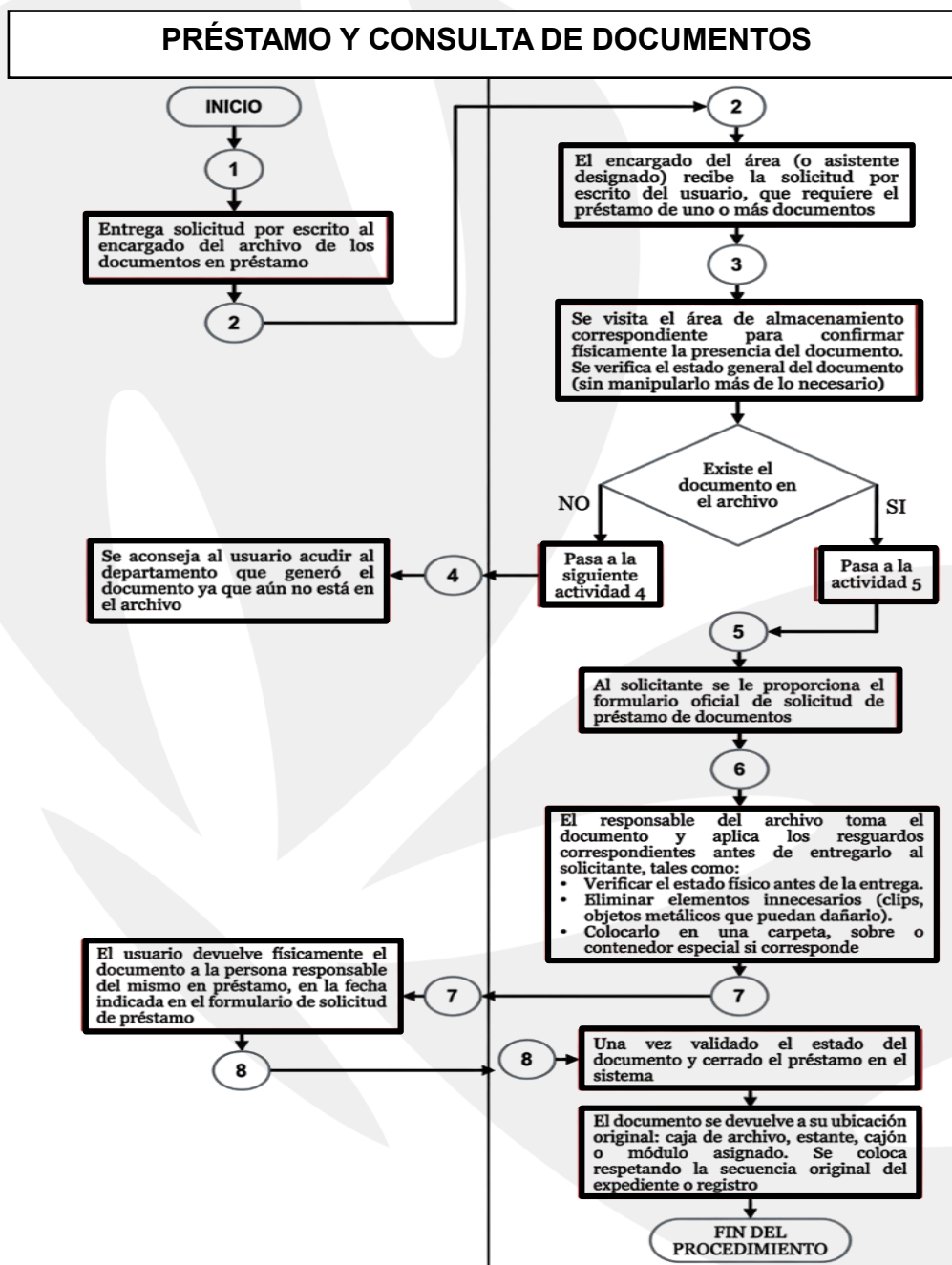
PRESTAMO Y CONSULTA DE DOCUMENTOS		
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario solicitante	entrega solicitud por escrito al responsable del archivo para documentos en préstamo
2	Archivo de la Guardia Civil	El responsable del área (o auxiliar designado) recibe la solicitud por escrito por parte del usuario, mismo que requiere el préstamo de uno o varios documentos
3	Archivo de la Guardia Civil	Se acude al área de almacenamiento correspondiente para confirmar físicamente la presencia del documento. Revisar el estado general del documento (sin manipularlo más de lo necesario). Existe el documento en el archivo No Pasa a la actividad 4 Si Pasa a la actividad 5
4	Usuario solicitante	Se sugiere al usuario que acuda a la coordinación que genera el documento puesto que aún no se encuentra en el archivo
5	Archivo de la Guardia Civil	Se proporciona al solicitante el formato oficial de solicitud de préstamo de documentos.
6	Archivo de la Guardia Civil	El encargado del archivo toma el documento y aplica las medidas de resguardo correspondientes antes de la entrega al solicitante, tales como: Revisión del estado físico antes de la entrega. Retiro de elementos innecesarios (clips, objetos metálicos que lo dañen). Colocación en carpeta, sobre o contenedor especial si corresponde.



7	Usuario solicitante	El usuario entrega físicamente al responsable del archivo el documento en préstamo, en la fecha indicada en el formato de solicitud de préstamo
8	Archivo de la Guardia Civil	Una vez verificado el estado del documento y cerrado el préstamo en el sistema: Se traslada el documento a su ubicación original caja de archivo, estantería, gaveta o módulo asignado. Se coloca respetando La secuencia original del expediente o legajo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



8. DIAGRAMACIÓN





9. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

VALE DE PRESTAMO DE EXPEDIENTES

FOLIO N°: 001

FECHA DE PRESTAMO

N°	NOMBRE EXPEDIENTE	DEL	FECHA DEL EXPEDIENTE	NÚMERO FOJAS	DE	NÚMERO DE CAJA

TOTAL, DE EXPEDIENTES: _____ NUMERO TOTAL DE FOJAS: _____

FECHA DE DEVOLUCIÓN:

PRÉSTAMO

RECIBIO

ENTREGO

DEVOLUCIÓN

RECIBIO

ENTREGO



ASUNTO: Solicitud de préstamo de expedientes

Zumpango Estado de México, a _____.

C. RESPONSABLE DEL ÁREA DE ARCHIVO

P R E S E N T E

Por medio del presente, me permito solicitar de la manera más atenta el préstamo de los expedientes que se relacionan a continuación, mismos que se requieren para la realización de actividades inherentes a las funciones de esta área y para la consulta de información necesaria para la atención de asuntos administrativos y operativos institucionales.

Expedientes solicitados:

1.- _____

2.- _____

3.- _____

Lo anterior, con el compromiso de resguardar la documentación bajo las medidas de seguridad y confidencialidad correspondientes, así como de efectuar su devolución en los plazos establecidos por la normatividad aplicable y los procedimientos internos de control documental vigentes.

Sin otro particular, agradezco de antemano las atenciones brindadas a la presente solicitud, quedando atento a cualquier información adicional que se requiera para su trámite.

A T E N T A M E N T E

Nombre del servidor público

Vo. Bo.

(Cargo)

Área de adscripción

Titular de la Guardia Civil



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TRANSFERENCIA DOCUMENTAL

2. OBJETIVO

Garantizar la transferencia ordenada, controlada y documentada de los expedientes generados por las Coordinaciones de la Institución que hayan concluido su vigencia en el Archivo de Trámite, hacia el Archivo General del Ayuntamiento, asegurando su adecuada conservación, resguardo. Disponibilidad y consulta posterior, así como el cumplimiento de las disposiciones legales en materia archivística, transparencia, rendición de cuentas y seguridad de la información

3. REFERENCIAS

Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios. Artículo 31 fracciones VI, VII, X y 32.

4. DEFINICIONES

- **Transferencia Documental:** Procedimiento mediante el cual los expedientes son trasladados de un archivo a otro, conforme a los plazos de conservación establecidos en la normatividad archivística y en los instrumentos de control documental.
- **Vigencia Documental:** Periodo durante el cual los documentos deben permanecer bajo resguardo en cada fase del ciclo vital documental, de conformidad con los plazos establecidos en el Catálogo de Disposición Documental.
- **Plazo de Conservación:** Tiempo durante el cual los documentos deben conservarse en los archivos de trámite, concentración o histórico por sus valores administrativos, legales, fiscales, contables o informativos.
- **Expediente:** Conjunto organizado de documentos relacionados con un mismo asunto, procedimiento, trámite o actividad institucional.
- **Inventario de Transferencia:** Instrumento de control archivístico que describe y registra los expedientes que serán transferidos de un archivo a otro.



- **Catálogo de Disposición Documental:** Instrumento archivístico que establece los valores documentales, plazos de conservación y destino final de los documentos.
- **Valor Documental:** Condición que poseen los documentos por su utilidad administrativa, legal, fiscal, contable, informativa o histórica.
- **Disposición Documental:** Determinación del destino final de los documentos, ya sea conservación permanente, transferencia o baja documental.
- **Baja Documental:** Eliminación de documentos que han prescrito en sus valores documentales y que cuentan con la autorización correspondiente.
- **Coordinación Generadora:** Unidad administrativa u operativa responsable de producir, integrar y conservar inicialmente los documentos derivados de sus funciones.

5. INSUMOS

- Inventario de transferencia
- Catálogo de disposición documental
- Oficio de solicitud de transferencia

6. RESULTADOS

Contar con expedientes debidamente organizados, inventariados y transferidos al Archivo General de Ayuntamiento al concluir su vigencia en el Archivo de Trámite, permitiendo optimizar los espacios documentales de las unidades administrativas y operativas, fortalecer el control archivístico institucional y garantizar la conservación y disponibilidad de la información.

7. POLITICAS

- La transferencia documental se realizará únicamente respecto de los expedientes que hayan concluido su vigencia en el Archivo de Trámite, conforme a los plazos establecidos en el Catálogo de Disposición Documental.
- Todo expediente deberá encontrarse debidamente clasificado, ordenado, identificado e integrado antes de su transferencia.



- Los expedientes sujetos a transferencia deberán acompañarse del inventario documental correspondiente, debidamente requisitado y validado por el área generadora.
- El Archivo General verificará que la documentación propuesta para transferencia cumpla con los requisitos archivísticos establecidos antes de recibirla formalmente.
- La responsabilidad sobre los expedientes será transferida formalmente al Archivo General del Ayuntamiento una vez concluido el procedimiento de recepción y validación documental.
- El Archivo General garantizará la conservación, localización, consulta y resguardo de los expedientes transferidos conforme a la normatividad archivística aplicable.
- Las transferencias documentales deberán realizarse observando las disposiciones de la Ley General de Archivos, la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios, así como los instrumentos de control archivístico institucionales.

8. DESARROLLO

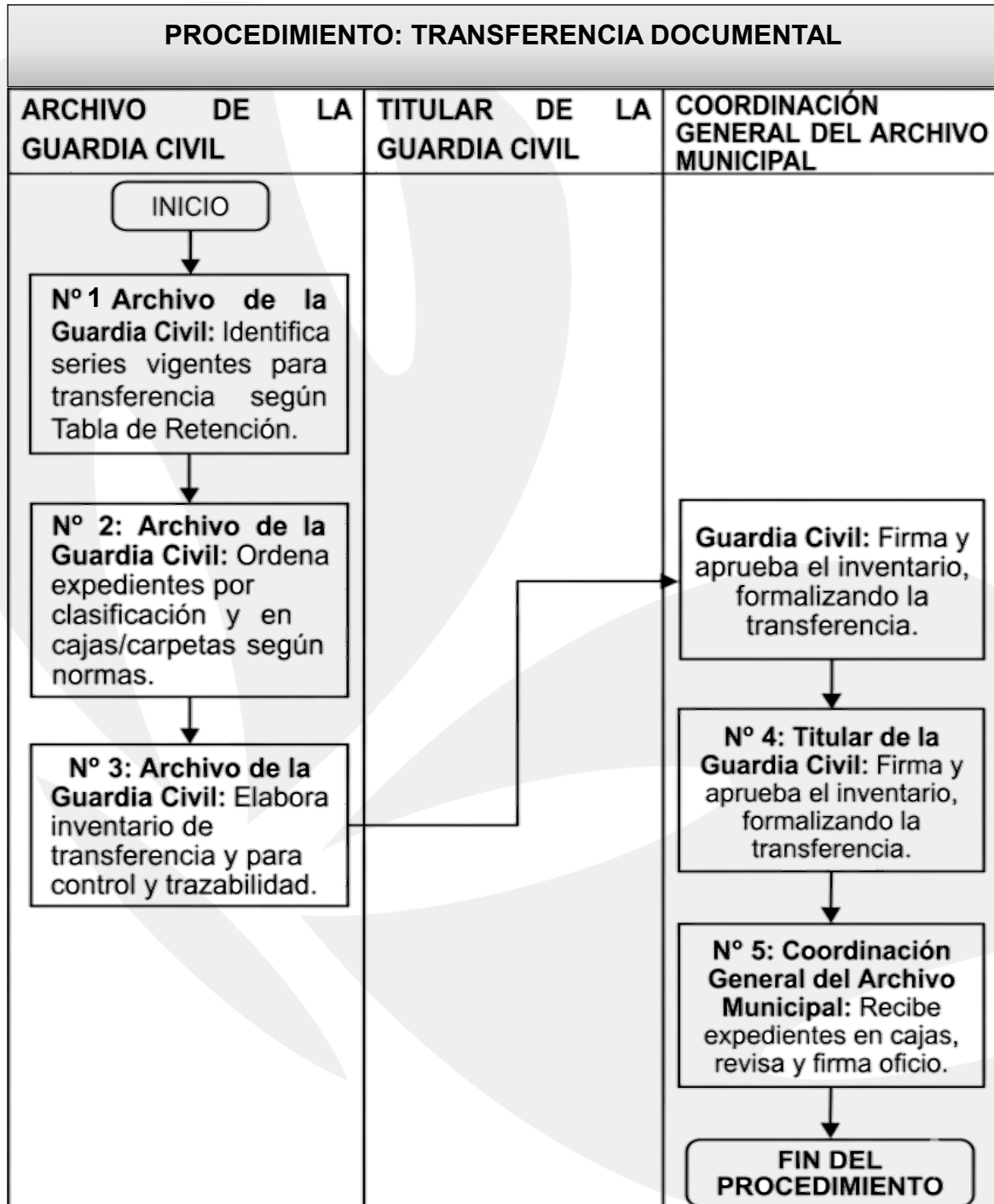
TRANSFERENCIA DOCUMENTAL		
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Archivo de la Guardia Civil	identificar series vigentes para transferencia según la Tabla de Retención, como parte del proceso de gestión documental, especialmente dentro de las fases de transferencia de documentos del archivo del área al archivo general,
2	Archivo de la Guardia Civil	ordena los expedientes según la clasificación, ordena en cajas o carpetas según normas de archivo, con el objetivo de que el archivo esté en condiciones adecuadas para su conservación antes de transferir
3	Archivo de la Guardia Civil	Elabora el inventario de transferencia en el cual se deberá de registrar todos los expedientes y unidades documentales que un área productora entrega al archivo general, su función es garantizar control, trazabilidad y verificación de lo que se transfiere



4	Titular de la Guardia Civil	Firma y aprueba el inventario, esto formaliza la transferencia y respalda la responsabilidad sobre los documentos
5	Coordinación general de Archivo Municipal	Recibe los expedientes, mismos que se entregan en cajas rotuladas, se revisa físicamente que coincida con el inventario y una vez revisado se firma el oficio de transferencia
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS



"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"

CATÁLOGO DE DISPÓSICIÓN DOCUMENTAL										
NO. DE SECCIÓN	NO. DE SERIE	NOMBRE DE LA SERIE	VALOR DOCUMENTAL			PLAZO DE CONSERVACIÓN (AÑOS)		DESTINO FINAL		
			Administrativo	Fiscal	Legal	* Archivo Trámite	* Archivo Concentración	Baja	Muestreo	Histórico
NOMBRE, SELLO FIRMA										



DEPENDENCIA:	GUARDIA CIVIL
COORDINACIÓN	ZUMPANGO ADMINISTRATIVA
No. DE OFICIO:	
ASUNTO:	SE SOLICITA TRANSFERENCIA PRIMARIA DE ARCHIVO

Zumpango Estado de México, a _____.

NOMBRE DEL TITULAR.
TITULAR DE LA COORDINACIÓN GENERAL
DE ARCHIVO MUNICIPAL.
PRESENTE:

La que suscribe _____, Titular de la Guardia Civil de Zumpango, Estado de México. Por medio del presente le envío un cordial saludo y al mismo tiempo aprovecho para lo siguiente.

Que en cumplimiento al oficio número _____, de fecha _____ y con base a los Lineamientos Generales y de Transferencia del Archivo Municipal y con fundamento en el artículo 28 de la Ley General de Archivo, me permito transferir al Archivo Municipal a su cargo mediante un inventario todos y cada uno de los expedientes a resguardo de esta dependencia concernientes a la administración 2019-2020; los cuales consisten en ochenta y seis (86) cajas tipo galletera para archivo, expedientes que cumplen con las especificaciones y presentación general de clasificación archivista, de acuerdo al catálogo de disposición documental y guía simple, que fue proporcionada por el Área a su cargo.

Documentación que ha sido revisada y autorizada por la suscrita y será recibida en las oficinas de esa dependencia en fecha _____

Adjunto dos ejemplares del Inventario del archivo en concentración y un tanto en formato digital (cd).

Sin otro particular por el momento me despido de Usted no sin antes desearle un excelente día y reiterarme a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

NOMBRE DEL TITULAR



TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ELABORACIÓN, CONTROL, VALIDACIÓN Y RESGUARDO DE LAS LISTAS DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LA GUARDIA CIVIL

2. OBJETIVO.

Establecer un sistema para la elaboración, control, registro, seguimiento, validación y resguardo de las listas de asistencia del personal perteneciente a la Guardia Civil de Zumpango, así como garantizar la correcta integración del estado de fuerza, que apoyen a la toma de decisiones institucionales.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21.

Reglamento Interno de la Guardia Civil de Zumpango Mexico, Sección Tercera, de las Coordinaciones, Artículo 10.- Correspondiente a la Coordinación Administrativa. Manual de Organización de la Guardia Civil de Zumpango Estado de Mexico. IV. Estructura Orgánica, Inciso a) Coordinación Administrativa, a.1. Recursos Humanos.

Bando Municipal de Zumpango 2026; Artículo 99 inciso a) Coordinación Administrativa, a.1. Recursos Humanos.

4. DEFINICIONES.

- **Coordinación Administrativa:** Unidad encargada de la gestión, control, validación y resguardo de la documentación oficial relativa al Archivo, Recursos Humanos, Recursos Materiales y Armería, pertenecientes a la Guardia Civil.
- **Pase de Lista:** Procedimiento mediante el cual se verifica la asistencia y disponibilidad del personal de la Guardia Civil, para la prestación de servicio, permitiendo conocer el estado de fuerza e impartir instrucciones operativas.
- **Sectores Operativos:** Divisiones territoriales y estratégicas del municipio de Zumpango donde se distribuye el estado de fuerza para la vigilancia.



- **Estado de Fuerza:** Relación numérica detallada del personal disponible para el servicio.
- **Personal Operativo de 24 y 12 Horas:** Clasificación del personal según su régimen de jornada laboral y descanso, conforme a las necesidades del servicio de la Guardia Civil.
- **Recursos Humanos:** Dirección de la administración municipal encargada de recibir las listas validadas para el trámite de nómina, control de incidencias y expedientes laborales.
- **Incapacidad:** Ausencia amparada por documento médico oficial (ISSEMyM).
- **Vacaciones:** Periodo de descanso programado y autorizado.
- **Asistencia:** Presencia física del elemento en el pase de lista inicial y final.
- **Falta:** Inasistencia injustificada al servicio.
- **Retardo:** Llegada después de la hora establecida (conforme a la tolerancia oficial).
- **Comisión:** El elemento no está en base por cumplimiento de un servicio específico
- **Permiso:** Ausencia autorizada por la superioridad mediante oficio.
- **Suspensión:** Sanción administrativa aplicada por la Comisión de Honor y Justicia.

5. INSUMOS.

- Formatos oficiales de listas de asistencia.
- Material de oficina
- Sellos institucionales
- Estado de fuerza autorizado
- Justificante de inasistencia debidamente autorizados.

6. RESULTADOS.

Estado de fuerza actualizado y debidamente registrado del personal de la Guardia Civil de Zumpango.



7. POLITICAS.

- Uniformidad de Formato: Las listas de asistencia se registrarán únicamente en los formatos oficiales impresos y autorizados por la Coordinación Administrativa; no se aceptarán listas improvisadas o en hojas blancas.
- El registro y control de asistencia: Se realizará de manera segmentada, debiendo generar y distribuir listados específicos conforme a la estructura Operativa, así como por las modalidades de jornada laboral vigentes: Horarios Operativos de 24 horas, Horarios Operativos de 12 horas y Horarios Administrativos de 8 horas.
- Uso de Tinta y Legibilidad: El llenado debe realizarse exclusivamente con tinta azul (para facilitar el escaneo/fotocopiado) y con letra de molde.
- Prohibición de Alteraciones: Las listas de asistencia que presenten tachaduras, enmendaduras, uso de corrector o sobreescritura serán rechazadas automáticamente y devueltas al responsable del sector para su reposición inmediata.
- Tiempos de Entrega: Los jefes de Sector y responsables de área, deberán entregar las listas a la Coordinación Administrativa a más tardar a las 09:00 hrs del día siguiente al turno laborado.
- Registro de Incidencias: Toda ausencia ya sea por falta, incapacidades, vacaciones, comisión o cursos, serán reportadas a la Coordinación Administrativa y se dejara el espacio en blanco para que dicha coordinación verifique, determine el estatus y sea marcada.
- Validación de Firmas: Ninguna lista será integrada al expediente si no cuenta con la firma autógrafa del Encargado de Sector, Coordinador o Responsable de Área.
- Cotejo contra Estado de Fuerza: La Coordinación Administrativa verificará y realizará cambios, altas o bajas del personal de acuerdo con las instrucciones que dicten los mandos superiores o el área de recursos humanos de la administración del ayuntamiento.
- Responsabilidad de Resguardo: El Encargado de Sector o responsable de área, es el custodio legal de la lista desde que se le entrega hasta que la devuelve a la Coordinación Administrativa.
- Visto Bueno: Todas las listas de asistencia deberán ser revisadas, firmadas y selladas por el Titular de la Guardia Civil de Zumpango.



- Logística: Toda vez que las listas de asistencia estén integradas, selladas y firmadas, así como las incidencias correspondientes debidamente justificadas y autorizadas, la coordinación administrativa deberá remitir oportunamente las al área de Recursos Humanos de la Coordinación Administrativa Municipal, para su registro, control y efectos administrativos.

8. DESARROLLO

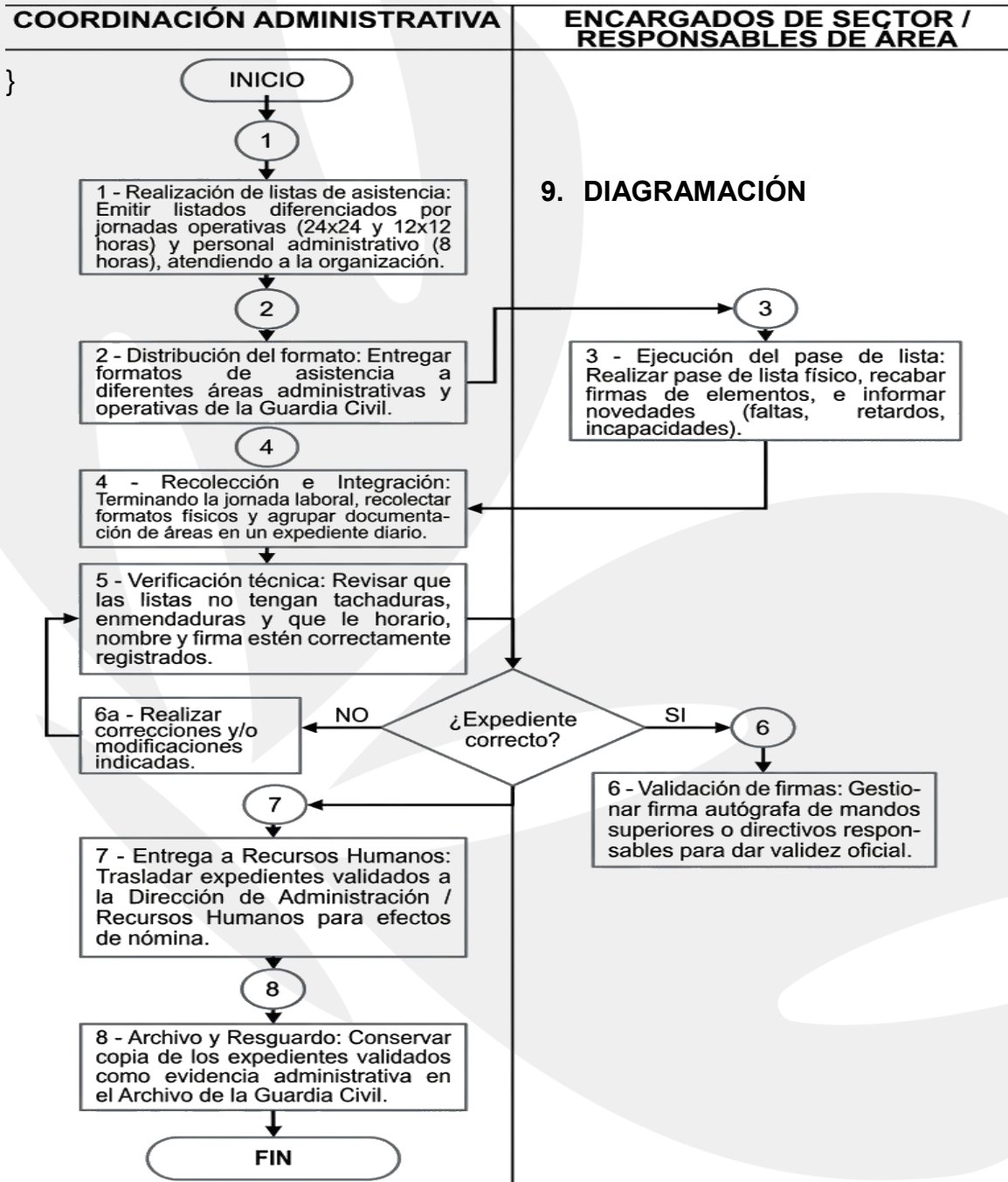
Numeral	Responsable	Actividad	Desarrollo
1	Coordinación Administrativa	Realización de listas de asistencia	Las listas de asistencia se clasificarán atendiendo a la organización territorial, operativa y administrativa de la corporación. Para ello, se emitirán listados diferenciados en jornadas operativas de 24x24 y 12x12 horas y al personal administrativo en jornada de 8 horas."
2	Coordinación Administrativa	Distribución del formato de las listas de asistencia	Entrega las listas de asistencia a las diferentes áreas, tanto administrativas, como operativas que integren la Guardia Civil
3	Encargados de Sector / Responsables de Área	Ejecución del pase de lista	Realizan el pase de lista físico en su respectiva área, recaban firmas de los elementos e informan las novedades (faltas, retardos, incapacidades).
4	Coordinación Administrativa	Recolección e Integración	Terminando la jornada laboral, se recolectan los formatos físicos, agrupa la documentación de todas las áreas operativas y



			administrativas en un solo expediente diario.
5	Coordinación Administrativa	Verificación técnica	Revisa que las listas no tengan tachaduras, enmendaduras y que el horario, nombre y firma estén correctamente registrados,
6	Coordinación administrativa	Validación de firmas	Gestiona la firma autógrafa de los mandos superiores o directivos responsables para dar validez oficial a los registros de asistencia recopilados.
7	Coordinación administrativa	Entrega a Recursos Humanos	Traslada los expedientes validados a la Dirección de Administración / Recursos Humanos del Ayuntamiento para efectos de nómina y control de personal.
8	Coordinación administrativa	Archivo y Resguardo	Conserva copia de los expedientes de las listas validadas como evidencia administrativa en el Archivo de la Guardia Civil
9			Fin



PROCEDIMIENTO: CONTROL DE ASISTENCIA





10. FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA DEL PERSONAL DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO MEXICO

31



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

ELABORACIÓN, REALIZACIÓN E INTEGRACIÓN DE ROLES DE SERVICIO DE LA GUARDIA CIVIL

2. OBJETIVO.

Estandarizar el registro diario de los servicios de la Guardia Civil de Zumpango a través de un formato oficial, recabando la conformidad del personal y la relación física de los recursos materiales (armas, patrullas y servicios fijos) para mantener actualizado el estado de fuerza ante la Coordinación Administrativa.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 142 y 144.

Bando Municipal de Zumpango 2026; Artículo 99 inciso a) Coordinación Administrativa.

4. DEFINICIONES.

- **Rol de Servicio:** Documento oficial que establece la distribución y asignación del personal operativo, unidades, servicios fijos y armamento.
- **Servicios Fijos:** Puntos de vigilancia establecidos en inmuebles públicos o estratégicos que requieren presencia permanente.
- **Estado de Fuerza:** Es el registro y control del personal operativo con el que cuenta la Guardia Civil para cumplir sus funciones de seguridad, vigilancia, prevención del delito, vialidad y atención a emergencias, y así poder garantizar la correcta asignación de recursos humanos y materiales.
- **Matrícula:** Combinación alfanumérica única grabada en el arma de fuego que permite su identificación legal y control ante la SEDENA.
- **Operativo:** Procedimiento planificado y coordinado por autoridades competentes, que implica la movilización de recursos humanos, materiales y técnicos, con el fin de prevenir, investigar o sancionar conductas conforme al marco legal vigente.

5. INSUMOS.



- Formatos
- Bolígrafo azul
- Sellos
- Lista de asistencia
- Información necesaria propia del procedimiento a realizar.

6. RESULTADOS.

Asegurar que cada turno operativo de la Guardia Civil de Zumpango cuente con un registro fidedigno de los elementos presentes cuenten con un servicio y armamento asignado, así como el estado del parque vehicular, deslindando responsabilidades legales y administrativas.

7. POLITICAS.

- **Obligatoriedad de la Firma:** Ningún elemento podrá iniciar sus funciones de servicio sin haber plasmado su nombre y firma autógrafa en el Rol de Servicio en tinta azul, aceptando con ello la responsabilidad del equipo asignado.
- **Verificación Física:** El Encargado de Sector es el responsable directo de constatar que el número de unidad y la matrícula del arma anotada coincidan físicamente con lo que porta el elemento antes de que firme.
- **Integridad del Formato:** El Rol de Servicio no deberá presentar tachaduras, enmendaduras o corrector.
- **Plazos de Entrega:** Los Roles de Servicio deberán ser entregados a la Coordinación Administrativa en un plazo no mayor a las primeras 2 horas tras el cambio de turno para su captura y validación.
- **Reporte de Incidencias:** Cualquier falta, retardo o negativa a firmar por parte de un elemento debe ser anotada en el apartado de "Observaciones" y reportada de inmediato a la superioridad.
- **Resguardo Documental:** La Coordinación Administrativa será la única área autorizada para archivar los roles originales, los cuales servirán como evidencia ante cualquier requerimiento de las autoridades o para el control de nómina.
- **Temporalidad:** Los Roles de Servicio se conservarán de forma física por un periodo mínimo de 4 años antes de ser enviados al archivo general de ayuntamiento.



- Confidencialidad y Acceso: Por tratarse de información que contiene el estado de fuerza y matrículas de armas, el acceso al archivo es restringido. Solo podrán consultar o solicitar copias el Titular de la Guardia Civil, la Coordinación Administrativa o la autoridad judicial mediante oficio.



8. DESARROLLO

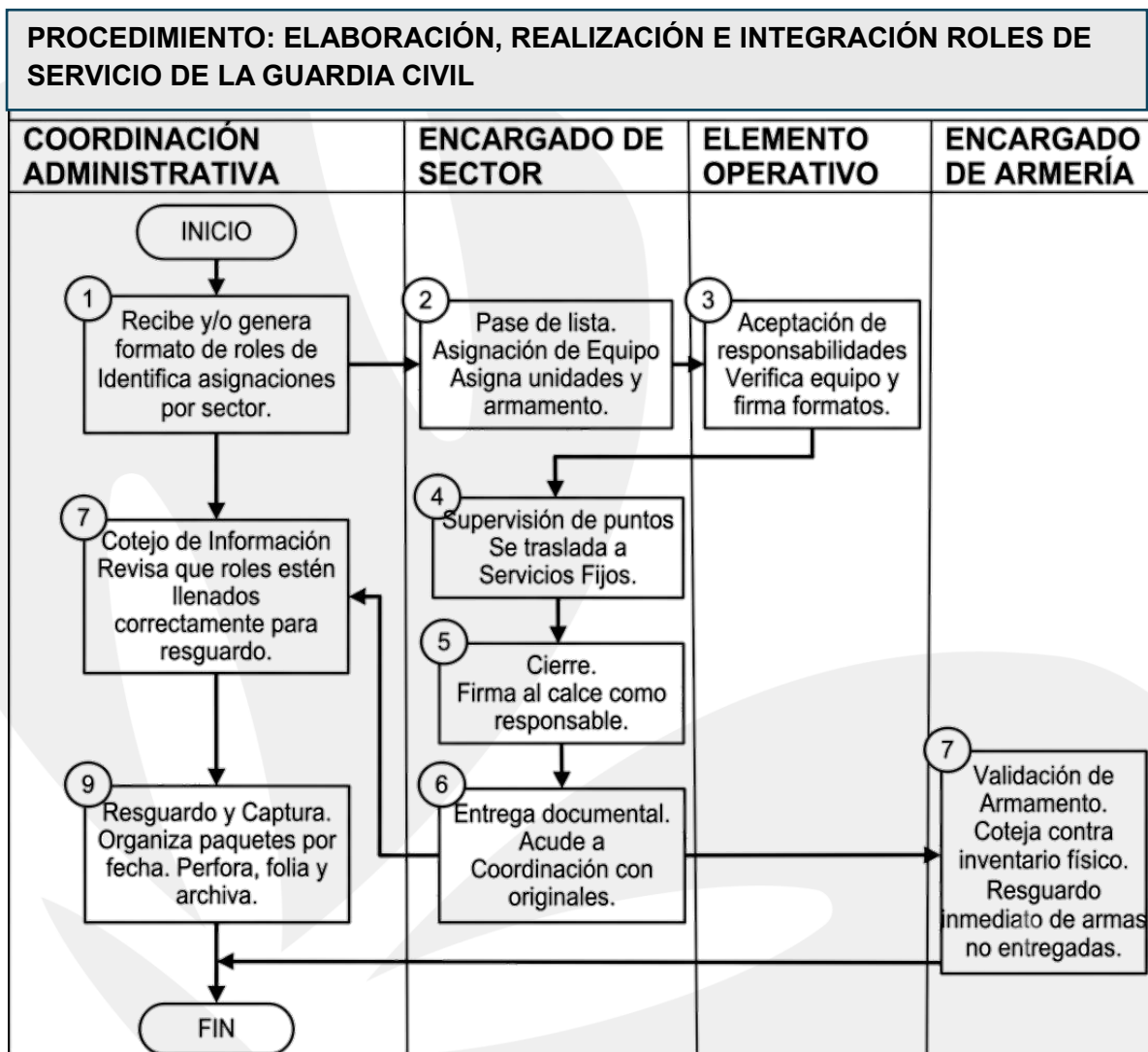
Numeral	Responsable	Actividad	Desarrollo
1	Coordinación Administrativa	Entrega de formato	Se entrega el formato de roles de servicios, asignados por sector o área, antes de empezar el turno.
2	Encargado de Sector	Asignación de Equipo	Realiza el pase de lista y asigna físicamente las unidades y el armamento.
3	Elemento Operativo	Aceptación de responsabilidades	El elemento verifica su equipo, anota su nombre y estampa su firma autógrafa en los formatos de "Armamento" y Unidades Activas, o servicios fijos".
4	Encargado de Sector	Supervisión de puntos	Se traslada a los Servicios Fijos para constatar la presencia del personal asignado.
5	Encargado de Sector	Cierre	Plasma su firma al calce como responsable de sector.
7	Encargado de Armería	Validación	El responsable de Sector acude al área de Armería para cotejar el formato de "Control de Armamento" contra el inventario físico. En caso de que existan armas asignadas al sector que no fueron entregadas, el Armero procede a su resguardo inmediato al depósito oficial, firmando de verificación.
6	Encargado de Sector	Entrega documental	Acude a la Coordinación Administrativa para entregar el paquete de formatos originales antes de cumplirse las primeras dos horas del turno.
7	Coordinación Administrativa	Cotejo de Información	Revisa que los roles de servicio estén llenados



			correctamente, y se reciben para su resguardo.
8	Titular de la Guardia Civil	Validación Superior	El titular de la Guardia Civil firman el rol general, tras verificar el estado de fuerza total.
9	Coordinación Administrativa	Resguardo y Captura	Organiza los paquetes de roles (General, Sectores, Armamento y Fijos) por fecha y turno. Los perfora y folia para su guarda en el Archivo de Concentración de la Guardia Civil, asegurando su disponibilidad inmediata para fines legales, o consultas administrativas.
10			Fin



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS DE ROLES DE SERVICIOS

"ROL DE SERVICIOS"

FECHA:

TURNO:

UNIDADES ACTIVAS DE COORDINACIÓN OPERATIVA				
NO.	UNIDAD	ELEMENTOS	ZONA	FIRMA DEL RESPONSABLE
1.		Responsable _____ Escolta:		
2.		Responsable _____ Escolta:		
3.		Responsable _____ Escolta:		
4.		Responsable _____ Escolta:		
5.		Responsable _____ Escolta:		
6.		Responsable _____ Escolta:		
7.		Responsable _____ Escolta:		
8.		Responsable _____ Escolta:		
9.		Responsable _____ Escolta:		
10.		Responsable _____ Escolta:		
11.		Responsable _____ Escolta:		

RESPONSABLE

GCZ-MMXXVI-CA



ZUMPANGO
la transformación continúa
2025-2027

"2026. AÑO DEL HUMANISMO MEXICANO EN EL ESTADO DE MÉXICO"

FECHA:

"ROL DE SERVICIOS"

TURNO:

UNIDADES ACTIVAS				
NO.	UNIDAD	ELEMENTOS	ZONA	FIRMA DEL RESPONSABLE
1.		Responsable: _____ Escolta: _____		
2.		Responsable: _____ Escolta: _____		
3.		Responsable: _____ Escolta: _____		
4.		Responsable: _____ Escolta: _____		
5.		Responsable: _____ Escolta: _____		
6.		Responsable: _____ Escolta: _____		
7.		Responsable: _____ Escolta: _____		
8.		Responsable: _____ Escolta: _____		
9.		Responsable: _____ Escolta: _____		
10.		Responsable: _____ Escolta: _____		

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE

Vo.Bo.

GCZ-MMXXVI

"NO DEJAR ESPACIOS EN BLANCO"

"ROL GENERAL"

FECHA:

TURNO:

ADSCRIPCIÓN	SERVICIO	FALTA	INCAPACIDAD	PERMISO	COMISIÓN	VACACIONES	EN CURSO	PATRULLAS EN SERVICIO	MOTOS EN SERVICIO	SERVICIOS FIJOS	CUSTODIAS	MEDIDAS DE PROTECCIÓN
SECTOR I												
SECTOR II												
SECTOR III												
SECTOR IV												
CREZUM												
PREVENCIÓN DEL DELITO												
COORDINACIÓN OPERATIVA												
VIALIDAD												
GRUPO ANTISALTO												
TOTAL												

VERIFICO

TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DEL ZUMPANGO ESTADO DE MEXICO.

GCZ-MMXXVI-CA

PLAZA JUÁREZ S/N CENTRO, BO. SAN JUAN, ZUMPANGO. ESTADO DE MÉXICO, C.P. 55600



"ROL DE SERVICIOS"
SERVICIOS FIJOS

FECHA: 07 DE JUNIO DEL 2026

TURNO "B"

NO.	SERVICIO	NOMBRE DEL ELEMENTO RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE

Vo.Bo.

GCZ-MMXXVI-CA

"NO DEJAR ESPACIOS EN BLANCO"



"CONTROL DE ARMAMENTO"

FECHA:

TURNO

NO.	TIPO	MARCA	MATRICULA	NOMBRE	NO. EEMPL	FIRMA
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE

VERIFICO

ENCARGADO DEL DEPOSITO DE ARMERÍA

GCZ-MMXXVI-CA

"NO DEJAR ESPACIOS EN BLANCO"



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPARACIÓN DEL PARQUE VEHICULAR DE LA GUARDIA CIVIL

2. OBJETIVO.

Establecer un sistema de revisión semanal del parque vehicular de todos los sectores operativos que se divide el territorio municipal, así como las coordinaciones pertenecientes a la Guardia Civil de Zumpango Estado de México, que tengan vehículos a su cargo, así como el seguimiento de las reparaciones mecánicas o eléctricas necesarias para mantener dichos bienes en buen estado para su máximo aprovechamiento.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Publica.
Ley de Seguridad del Estado de México.
Bando Municipal de Zumpango, Estado de México vigente

4. DEFINICIONES.

- **Enlace de parque vehicular:** Unidad encargada de la revisión y control del mantenimiento de los vehículos pertenecientes a la Guardia Civil.
- **Revisión vehicular:** revisión minuciosa de cada vehículo de manera general dando, prioridad a la estética, componentes y accesorios, así como de las necesidades mecánicas y eléctricas que requieran.
- **Sectores Operativos:** Divisiones territoriales y estratégicas del municipio de Zumpango donde se distribuye el estado de fuerza para la vigilancia.
- **Formato de revisión del parque vehicular:** Documento estandarizado para revisión del parque vehicular, donde se asienta el estado físico en el momento de la revisión, firmando policía usuario y responsable de sector.



- **Informe:** Documento en el cual se le da de conocimiento al titular de la Guardia Civil, así como a la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular del Ayuntamiento de Zumpango.
- **Solicitud de reparación:** Documento dirigido a la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular del Ayuntamiento de Zumpango, donde se solicita cada reparación al parque vehicular de la Guardia Civil.
- **Servicio preventivo:** Mantenimiento mecánico preventivo necesario para el óptimo funcionamiento de los vehículos a cargo de la Guardia Civil.
- **Tarjeta de servicios y reparaciones:** Documento individualizado por cada unidad, donde se describe la reparación que se realiza a los vehículos.
- **Resguardo:** Documento legal donde se transfiere la responsabilidad de un objeto en específico.
- **Taller:** taller designado por la Dirección de Administración del Ayuntamiento de Zumpango.

5. INSUMOS.

- Patrulla para el traslado a los diferentes sectores y talleres.
- Auxiliar administrativo
- Formatos de revisión vehicular.
- Tarjeta de servicios y reparaciones.
- Papelería general.

6. RESULTADOS.

Contar con un sistema de control, eficiente y actualizado del estado físico, así como del mantenimiento oportuno del parque vehicular perteneciente a la Guardia Civil para su máximo aprovechamiento operativo.

7. POLITICAS.

- Revisión semanal: se realizará de manera periódica y se ajustará un día a la semana para revisión a cada sector, asentando en formato de revista las incidencias.
- Resguardos: Se elaborará un documento legal donde se transfiere la responsabilidad del vehículo para su uso y aprovechamiento operativo, firmando como resguardantes a los responsables de sector, Enlace de



parque vehicular quien elaborará dicho documento, el jefe de Turno quien verifica, titular de la Guardia Civil como visto bueno y dos testigos.

- Solicitud de reparación: Se elaborará la solicitud especificando el vehículo y el tipo de reparación que se realizará, dirigido a la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular, Siendo esta área quien coordinará, supervisará y designará los talleres para la reparación del parque vehicular de la Guardia Civil.
- Designación de talleres: será realizada por parte de la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular para la reparación de los vehículos pertenecientes al parque vehicular de esta Guardia Civil.
- Elaboración de informes y llenado de Tarjeta de servicios y reparaciones: se realizará informe de cualquiera incidencia en revistas semanales, así como de las reparaciones realizadas a los vehículos pertenecientes al parque vehicular, dicho informe será dirigido al titular de la Guardia Civil, con copia a la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular.
- Responsabilidad por negligencia: Los responsables de sector informaran por escrito en tiempo y forma los daños ocasionados a los vehículos en ejercicio de sus funciones justificando en ficha informativa la razón de los daños ocasionados. En el supuesto que en revista se observen daños no informados y debidamente justificados, el responsable de sector deberá cubrir los gastos de reparación en su totalidad, firmando convenio para su pago y siendo el taller designado por la Jefatura de Mantenimiento y Control Vehicular el encargado de realizar dichas reparaciones.
- Si los responsables de sector se negaran a cubrir los gastos de reparación se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente
- Daños causados por terceros: Se realizará la puesta a disposición a la autoridad que corresponda, siendo el apoderado legal del Municipio de Zumpango el responsable de cobrar dichos daños.
- Archivo: Se realizará un expediente por cada vehículo en el cual contendrá copia simple de factura, resguardo suscrito por los responsables de sector, informes de incidencias y reparaciones, fichas informativas, carnets y demás documentos relacionados con cada unidad del parque vehicular.



8. DESARROLLO

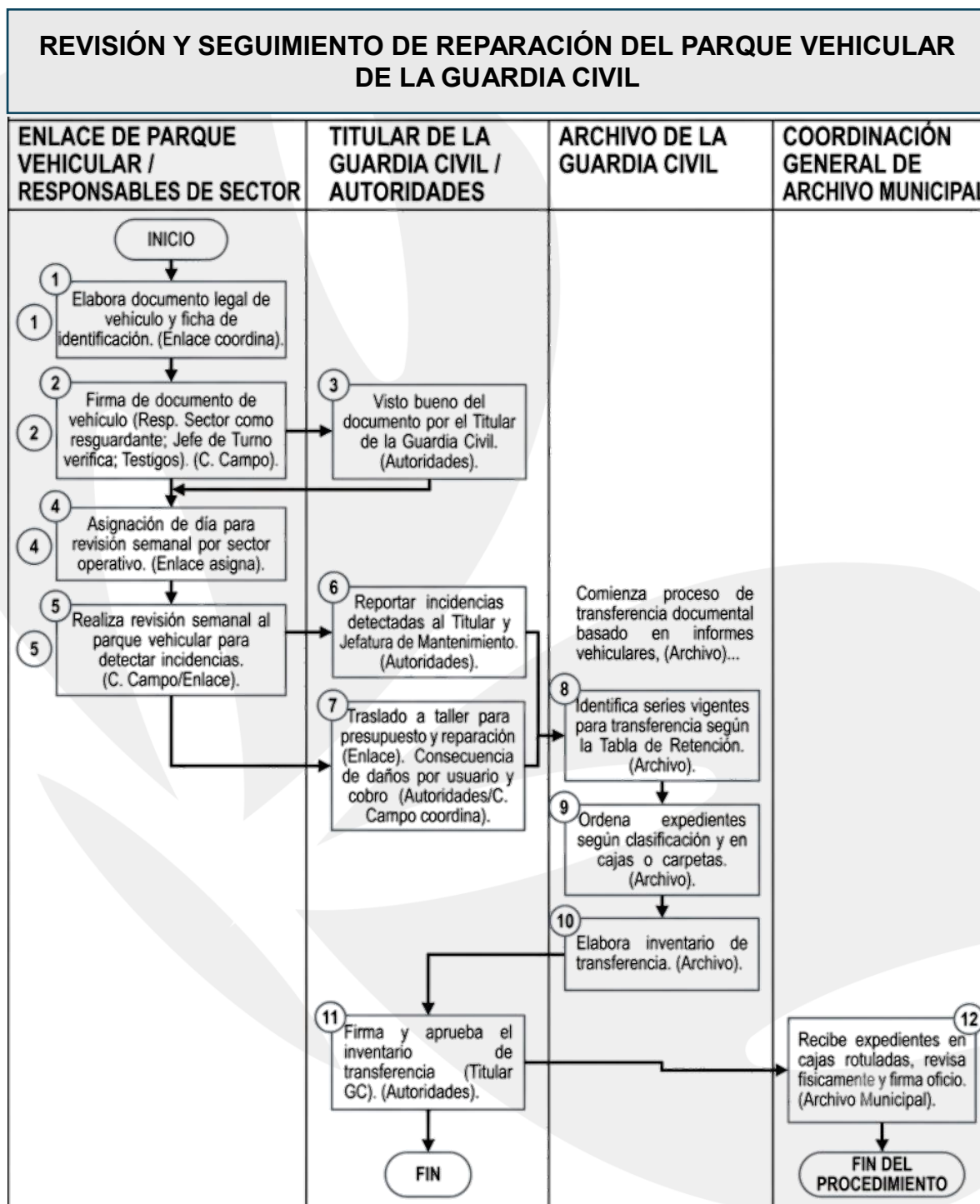
REVISION Y SEGUIMIENTO DE REPARACION DEL PARQUE VEHICULAR DE LA GUARDIA CIVIL		
N°	Responsable	Actividad
1	Enlace de parque vehicular	Se elabora un documento legal con los datos del vehículo y anexando ficha de identificación vehicular con las especificaciones y su estado actual, lo firmara el responsable de sector como resguardante, Enlace de parque vehicular quien elaborara dicho documento, el jefe de Turno quien verifica, titular de la Guardia Civil como visto bueno y dos testigos.
2	Enlace de parque vehicular	Se asigna un día de la semana por sector operativo para la realizar la revisión semanal al parque vehicular, con la finalidad de detectar incidencias no informadas en tiempo y forma, dicha inspección está enfocada en sus componentes, accesorios y estética se encuentre en buen estado, considerando su desgaste de uso, cada incidencia no reportada o justificada se informara al titular de esta Guardia Civil y a la Jefatura de Mantenimiento y parque vehicular, de manera inmediata se traslada al taller designado para su presupuesto y reparación, informando al responsable de sector en turno y responsable del vehículo el costo por reparación del daño del vehículo a su cargo, al ser omiso en informar o justificar el daño se realiza convenio para el pago.
3	Enlace de parque vehicular	Detectar incidencias no reportadas, como daños y falta de mantenimiento, por lo que al detectarse daños causados por los usuarios y que no son reportados por el responsable de sector, se consideraran daños a cargo del resguardarte, quien tiene la obligación de pagar los gastos de reparación en su totalidad, previa firma de convenio, trasladando de manera inmediata al taller designado para su reparación, realizando informe y anotación en tarjeta de servicios y reparaciones



N°	Responsable	Actividad
4	Primer respondiente	Los daños causados por terceros a las unidades del parque vehicular se ponen a disposición del Juez Cívico o a la Agencia del Ministerio Publico según sea el caso.
5	Dirección del Jurídico y consultivo del municipio de Zumpango	Realiza las gestiones legales necesarias para el cobro de los daños causados por terceros, y el Enlace de Parque vehicular traslada el vehículo dañado al taller designado para su reparación.
6	Jefatura de Mantenimiento y parque vehicular	Se designa el o los talleres para la reparación de las unidades pertenecientes al parque vehicular de esta Guardia civil y realiza las gestiones administrativas para el pago de las reparaciones
7	Enlace de parque vehicular	Traslado al taller para reparación del vehículo a reparar y al término de la reparación se traslada al sector operativo responsable.
8	Enlace de parque vehicular	Se realiza Informes por incidencias, reparaciones al parque vehicular dirigidos al titular de la Guardia civil con copia al Jefatura de Mantenimiento y parque vehicular y asentando en tarjeta de servicios y reparaciones, la fecha y tipo de reparación realizada.
9	Archivo	Se realizará un archivo individualizado de cada vehículo, el cual contiene todos los documentos, resguardos, informes, tarjetas informativas relacionados con cada unidad del parque vehicular
Fin del procedimiento		



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

NO aplica, puesto que no se utilizan ni se generan formatos y/o instructivos.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

CONTROL PATRIMONIAL

2. OBJETIVO.

Establecer los mecanismos, plazos y responsabilidades para inspección física, registro y control de los bienes muebles pertenecientes a la Guardia Civil, asegurando su correcto uso y conservación.

3. REFERENCIAS.

Ley de Bienes del Estado de México.

Ley de Seguridad del Estado de México.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.

Lineamientos internos creados para el control patrimonial.

Bando Municipal vigente de Zumpango, Estado de México.

4. DEFINICIONES.

- **Bienes muebles:** Todos aquellos objetos que se pueden trasladar de un lugar a otro sin alterar su naturaleza, siendo estos inventariarles y de bajo costo.
- **CREG Patrimonial:** Es un sistema web especializado en el control y gestión de activos fijos, mobiliarios e inmuebles para el sector gubernamental y entidades fiscalizables.
- **Jefatura de patrimonio municipal:** Área a cargo de la Secretaría del ayuntamiento de Zumpango que tiene como objetivo establecer mecanismos necesarios de registro y control bienes muebles de bajo costo y bienes muebles que forman parte del patrimonio municipal.
- **Enlace patrimonial de la Guardia Civil:** Área responsable de gestionar administrar y controlar a través de mecanismos todos los bienes muebles pertenecientes a la Guardia Civil.
- **Revisión semestral:** Revisión por parte de la Jefatura de patrimonio municipal de Zumpango a todos los bienes muebles pertenecientes a la Guardia Civil.



- **Desincorporación patrimonial:** Procedimiento legal y administrativo mediante el cual un bien mueble o inmueble deja de formar parte del patrimonio de una entidad pública o privada, este proceso implica formalizar su baja contable y administrativa para poder enajenarlo, destituirlo o transferirlo.

5. INSUMOS.

- Formatos de revisión
- Bolígrafo azul
- Traslado (Vehículo oficial de la Guardia Civil)

6. RESULTADOS.

Contar con un Control patrimonial eficiente, detallado y actualizado, facilitando la inspección física de los bienes muebles a cargo de la Guardia civil de Zumpango.

7. POLITICAS.

- Calendarización de revisión patrimonio ordinaria: Las revisiones ordinarias de los bienes muebles se realizarán de manera semestral y las extraordinarias cuando la Jefatura de patrimonio municipal lo requiera, esta última emitirá una Circular calendarizando la inspección física ordinaria a los bienes muebles de la Guardia civil.
- Resguardo individual: Ningún elemento de la Guardia Civil podrá recibir equipo o bienes muebles sin firmar previamente el formato de resguardo individual.
- Etiqueta patrimonial visible: todo bien mueble perteneciente a la Guardia Civil deberá tener la etiqueta patrimonial en buen estado y visible en el lugar donde se haya colocado por parte de la Jefatura de patrimonio municipal con excepción del armamento.
- Obligación de informar: Cualquier daño, extravió o robo de un bien se informará de manera inmediata al Ministerio Público, a su vez a la Coordinación Jurídica y a la Coordinación administrativa para su procedimiento administrativo correspondiente y registro en el sistema CREG.
- Bienes en mal estado: Todos los bienes que se encuentren en mal estado deberán resguardarse en lugar seguro para el procedimiento de



desincorporación patrimonial correspondiente informando previamente al titular de la Guardia Civil y la Jefatura de patrimonio municipal.

- Archivo: toda información y documentación relacionada con los bienes muebles de la guardia civil deberán ser resguardados en archivo físico.

8. DESARROLLO

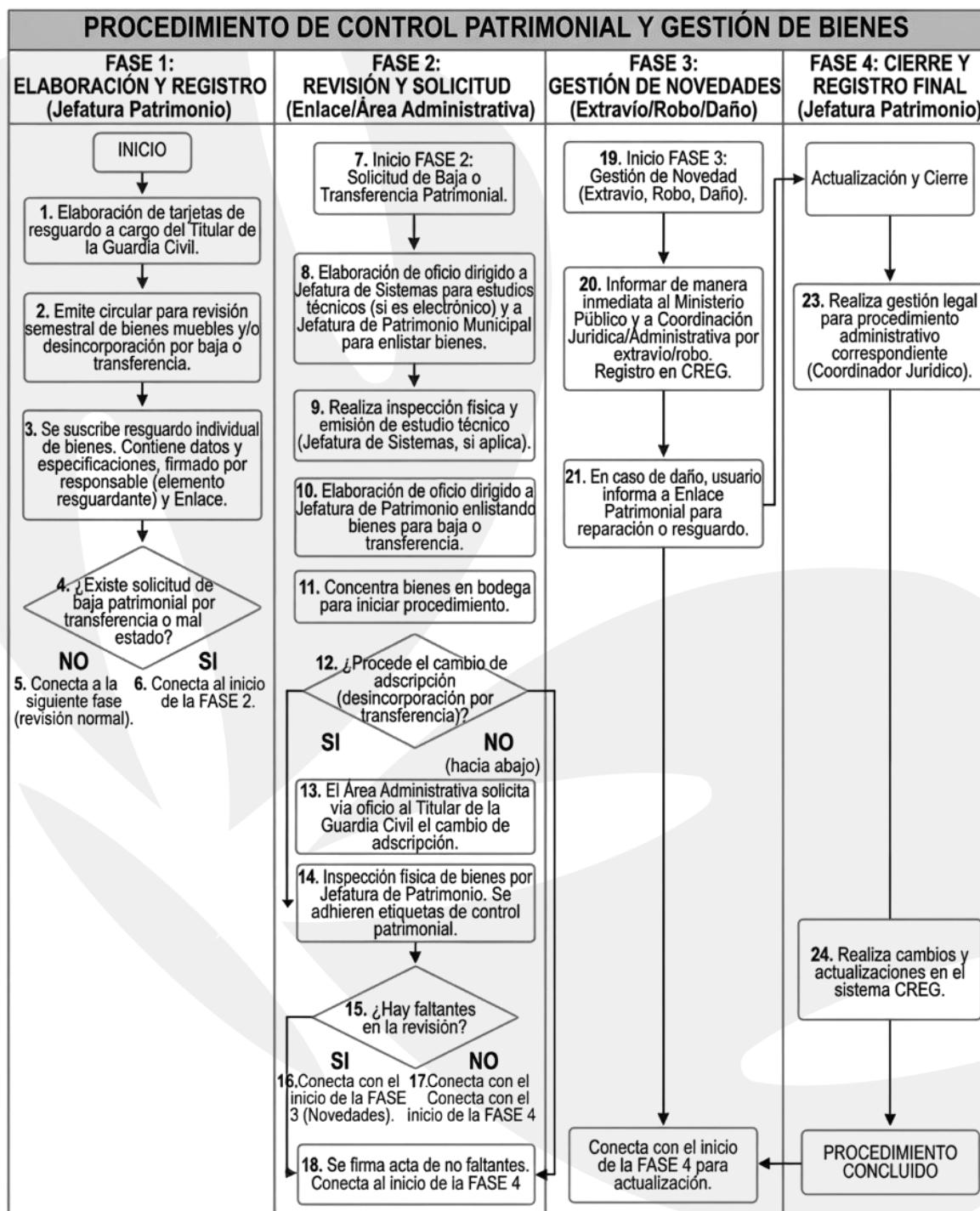
CONTROL PATRIMONIAL		
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefatura de patrimonio municipal	Elaboración de tarjetas de resguardo a cargo del Titular de la Guardia Civil
2	Jefatura de patrimonio municipal	Emite circular para revisión semestral de bienes muebles y/o desincorporación por baja o transferencia patrimonial.
3	Enlace patrimonial	Se suscribe resguardo individual de bienes anexando cedula de identificación patrimonial, la cual contiene los datos y especificaciones de los bienes a resguardar, firmando como responsable el elemento resguardante, Enlace de patrimonial quien elaborara dicho documento, titular de la Guardia Civil como visto bueno y dos testigos
4	Enlace patrimonial	Se realiza procedimiento de desincorporación patrimonial por baja, se relabora oficio dirigido a jefatura de sistemas para la realización de estudios técnicos de los bienes muebles electrónicos, oficio dirigido a la jefatura de patrimonio municipal enlistando los bienes para baja patrimonial.
5	Jefatura de sistemas	Realiza una inspección física y valoración en el funcionamiento de los bienes muebles electrónicos y emite un estudio técnico por cada equipo verificado.
6	Enlace patrimonial	Se realiza un oficio dirigido a la Jefatura de Patrimonio enlistando los bienes para baja patrimonial adjuntando los estudios técnicos o la ficha de identificación patrimonial según sea el caso.
7	Jefatura de patrimonio municipal	Concentra los bienes en bodega para iniciar con el procedimiento de baja
8	Área solicitante (perteneciente al ayuntamiento de Zumpango)	El Área administrativa del ayuntamiento de Zumpango que tiene el bien mueble perteneciente a la Guardia Civil en posesión y resguardo, solicita vía oficio al Titular de la Guardia Civil el cambio de adscripción por desincorporación patrimonial del bien que



		justificadamente requiera para el desempeño de sus funciones administrativas.
9	Enlace patrimonial	Se realiza oficio dirigido a Jefatura de patrimonio municipal, donde se solicita el cambio y designación por desincorporación patrimonial por transferencia de los bienes muebles a cargo de la Guardia Civil, los cuales el área administrativa tiene en posesión y uso.
10	Elemento de la Guardia Civil resguardarte del bien	Para la inspección física de los bienes la Jefatura de patrimonio municipal usa como herramienta de control una etiqueta la cual contiene el número de control patrimonial y datos del bien mueble, dichas etiquetas se adhieren periódicamente al bien mueble que le pertenecen, las cuales deben permanecer de manera permanente, siendo el usuario final del bien mueble el obligado a mantener la etiqueta en su lugar para facilitar la revisión ordinaria y extraordinaria según sea el caso.
11	Enlace patrimonial	Inicia revisión física de los bienes muebles a cargo de la Guardia civil de manera completa y minuciosa, informando y firmando en acta si no hay ningún faltante.
12	Elemento de la Guardia Civil resguardarte del bien, enlace patrimonial	Todo bien mueble que se extravié o sea robado deberá de informar de manera inmediata al Ministerio Público y este a su vez a la Coordinación jurídica y Coordinación Administrativa para el procedimiento administrativo correspondiente, así como las gestiones necesarias para su registro en el sistema CREG.
13	Coordinador jurídico	Realiza las gestiones legales para el procedimiento administrativo correspondiente ante asuntos internos.
14	Elemento de la Guardia Civil resguardarte del bien, Enlace patrimonial	En el supuesto que se dañe un bien, el usuario tiene la obligación de informar al enlace patrimonial para su posible reparación o resguardo y procedimiento de desincorporación.
15	Jefatura de patrimonio municipal	Realiza los cambios y actualizaciones en el sistema CREG.



9. DIAGRAMA DE FLUJO





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Este apartado en este procedimiento no aplica, puesto que no se utilizan ni se generan formatos y/o instructivos.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ARMAMENTO PARA EL SERVICIO

2. OBJETIVO.

Controlar la entrega y recepción de armamento, municiones y accesorios al personal autorizado para el servicio, mediante registros y verificaciones que garanticen su correcta asignación, uso, resguardo y devolución.

3. REFERENCIAS.

Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículos 24, 25, 26 y 29

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículos 21, fracción XXVII, 22, fracción VII y 69

4. DEFINICIONES.

- **Armamento:** Conjunto de armas de fuego autorizadas para uso institucional y asignadas al personal operativo para el cumplimiento de sus funciones.
- **Munición:** Cartuchos o proyectiles autorizados para ser utilizados en las armas de cargo de la institución.
- **Depósito de Armamento:** Área destinada al resguardo, control, administración y suministro del armamento, municiones y accesorios de la institución.
- **Entrega de Armamento:** Acto administrativo mediante el cual se asigna armamento, municiones y accesorios al personal autorizado para el desempeño de sus funciones durante el servicio.
- **Recepción de Armamento:** Acto mediante el cual el responsable del depósito recibe y verifica el armamento, municiones y accesorios devueltos por el personal al término de su servicio.
- **Resguardo:** Documento o registro mediante el cual un servidor público asume la responsabilidad de la custodia y uso del armamento y equipo asignado.
- **Personal Operativo:** Integrantes de la Guardia Civil facultados para portar armamento en el ejercicio de sus funciones.



- **Responsable del Depósito de Armamento:** Servidor público designado para la administración, control, custodia y registro de los bienes bajo resguardo del depósito.

5. INSUMOS.

- Formato de control de entrega y recepción de armamento
- Resguardo individual

6. RESULTADOS.

Contar con el 100% de las entregas y recepciones de armamento, municiones y accesorios registradas, verificadas y respaldadas documentalmente, asegurando la disponibilidad, trazabilidad y resguardo de los bienes institucionales para el servicio policial.

7. POLÍTICAS

- La entrega de armamento, municiones y accesorios se realizará únicamente al personal autorizado que cuente con nombramiento vigente y autorización para portar armamento.
- Toda entrega y recepción deberá registrarse en los formatos, o sistemas de control establecidos por la institución.
- El personal que reciba armamento será responsable de su uso, conservación, custodia y devolución en las mismas condiciones en que le fue entregado, salvo el desgaste normal derivado del servicio.
- Antes de la entrega, el responsable del depósito deberá verificar el estado físico y funcionamiento del armamento, así como la cantidad de municiones y accesorios asignados.
- Al término del servicio, el personal deberá devolver el armamento, municiones y accesorios recibidos, permitiendo su revisión física por parte del responsable del depósito.
- Cualquier daño, falla mecánica, pérdida, robo, extravío o uso de municiones deberá reportarse de inmediato y por escrito al superior jerárquico correspondiente.



- No se realizará la entrega de armamento cuando existan inconsistencias en la documentación requerida o cuando el servidor público no esté autorizado para su portación.
- El responsable del depósito deberá mantener actualizados los registros de entradas, salidas, existencias y resguardos de armamento, municiones y accesorios.
- Toda diferencia detectada durante la recepción deberá documentarse mediante el, informe correspondiente para su seguimiento.
- El acceso al depósito de armamento estará restringido exclusivamente al personal autorizado.
- Las entregas y recepciones deberán efectuarse observando en todo momento las medidas de seguridad para el manejo de armas de fuego.
- Los registros y documentos generados durante el procedimiento deberán conservarse conforme a la normatividad archivística y administrativa aplicable.

8. DESARROLLO

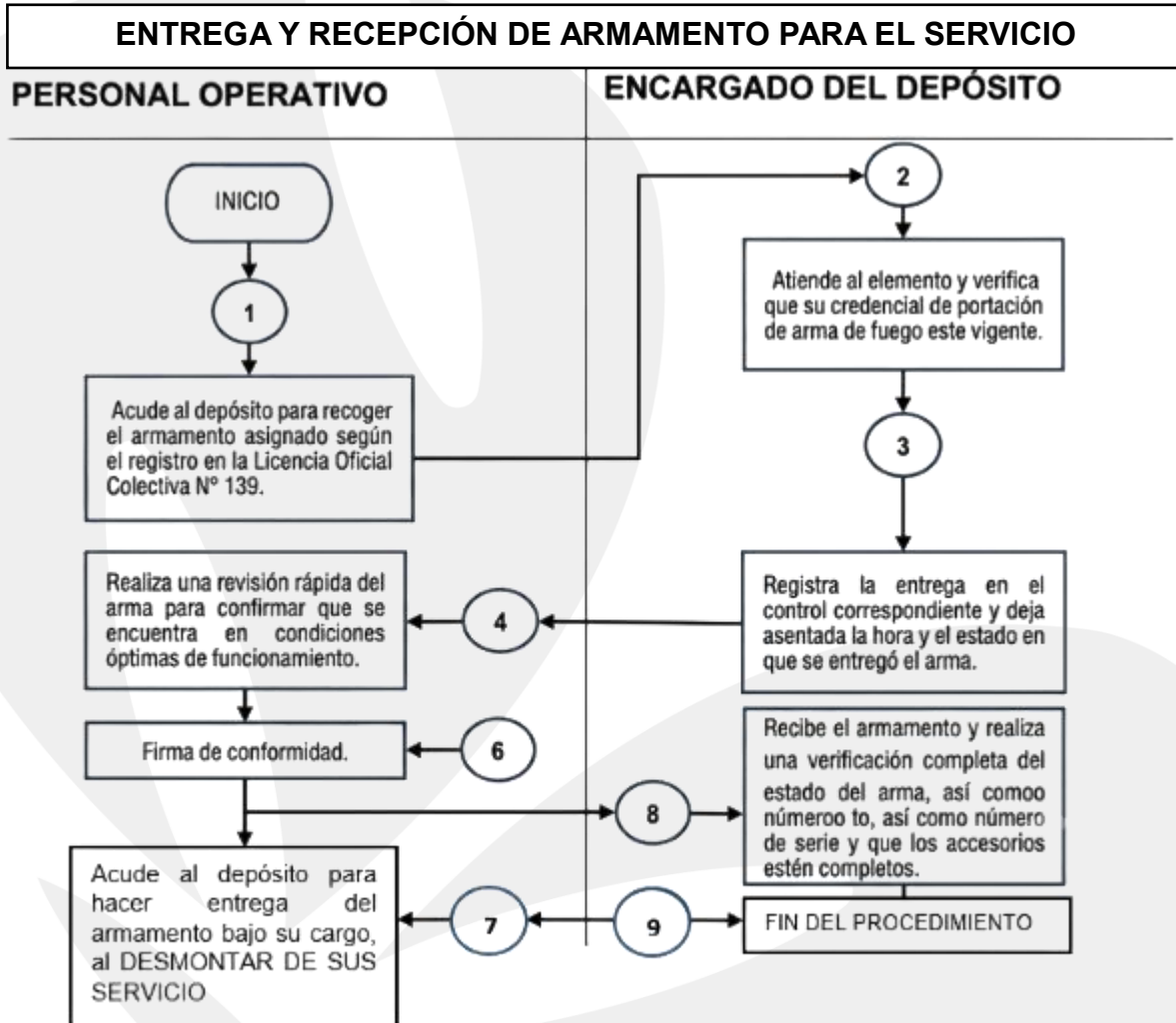
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal Operativo	Acude al depósito para recoger el armamento asignado según el registro en la Licencia Oficial Colectiva N° 139
2	Encargado del Depósito	Atiende al elemento y verifica que su credencial de portación de arma de fuego este vigente
3	Encargado del Depósito	Entrega el armamento asignado y registrado en la credencial de portación de arma de fuego
4	Personal Operativo	Realiza una revisión rápida del arma para confirmar que se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento
5	Encargado del Depósito	Registra la entrega en el control correspondiente y deja asentada la hora y el estado en que se entregó el arma
6	Personal Operativo	Firma de conformidad
7	Personal Operativo	acude al depósito para hacer entrega del armamento bajo su cargo, al DESMONTAR DE SU SERVICIO



8	Encargado Depósito	del	Recibe el armamento y realiza una verificación completa del estado del arma, así como número de serie y que los accesorios estén completos
9	Encargado Depósito	del	Reporta por escrito cualquier anomalía detectada
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS

GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO

CONTROL DE ARMAMENTO

TURNO: ____

FECHA: ____

MATRICULA	NOMBRE	N/E	HORA RECIBO	FIRMA	HORA ENTREG O	FIRMA

ENCARGADO EN TURNO DEL DEPOSITO DE ARMAMENTO Y MUNICIONES
DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MEXICO.

GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MEXICO
DE ARMAMENTO

CONTROL

TURNO: ____

FECHA: ____

MATRICULA	NOMBRE	N/E	HORA RECIBO	FIRMA	HORA ENTREGA	FIRMA

ENCARGADO EN TURNO DEL DEPOSITO DE ARMAMENTO Y MUNICIONES
DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MEXICO.



RESGUARDO DE EQUIPO POLICIAL:	DIA	MES	AÑO
1.- DATOS DEL RESGUARDANTE:	HORA:		
NOMBRE: _____			
PUESTO: _____			
NÚMERO DE EMPLEADO: _____			
ÁREA O ZONA DE ADSCRIPCIÓN: _____			
REGIÓN DE ADSCRIPCIÓN: _____ N°			
DE TELEFONO PARA CONTACTO _____			
2.- DATOS DEL EQUIPO:			
MARCA: _____	ESTADO DE		
USO: _____			
MODELO: _____	NUMERO DE		
PLACAS: _____			
TIPO: _____	NUMERO DE		
INVENTARIO: _____			
SERIE: _____			
3- FIRMA DEL RESPONSABLE DEL RESGUARDO DEL EQUIPO POLICIAL:			
Asumo la responsabilidad civil, penal y administrativa que recibo bajo resguardo y como depositario del armamento y municiones descrito en el presente documento para el desempeño exclusivo de mi servicio como elemento policial de la Comisaria de Seguridad Pública y Vialidad Municipal de Zumpango de Ocampo, Estado de México, me obligó a mi más entera responsabilidad a cuidarlos, de igual forma, si con motivo de mis funciones de Servidor Publico que por negligencia de mi parte, me roben, extravíe, dañe, altere, sustraiga o entregue a un tercero, oculte o desaparezca, me obligó a liquidar el valor total del armamento y municiones, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos: 21 en su párrafo noveno, 115 fracciones II,III inciso h), 123, apartado B, fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 100.- apartado B, fracción IV, inciso m) que a la letra dice: "...Mantener en buen estado el armamento, material, municiones y equipo que se asigne con motivo de sus funciones, haciendo uso racional de ellos solo en el desempeño del servicio y tomar las medidas necesarias para evitar su perdida, extravió o deterioro...", e inciso ag) que la letra igualmente establece: "... Las demás que establezca esta ley y otras disposiciones aplicables..." De la Ley de Seguridad del Estado de México, 90 y 96 del Bando Municipal de Zumpango de Ocampo, Estado de México (2019-2021). Lo anterior cumpliendo además con los Principios Constitucionales que rigen la actuación de los elementos que integran las Instituciones de Seguridad Publica.			



Enterado de la responsabilidad que incurro en caso de que por negligencia de mi parte, me roben, extravíe, dañe, altere, sustraiga o entregue a un tercero, oculte o desaparezca el armamento y municiones a mi cargo se me sancionará de acuerdo a lo que establece la Ley de Seguridad del Estado de México en sus siguientes artículos: 268 que textualmente establece: "... Al servidor público de una institución de Seguridad Pública estatal o municipal, que a causa de su negligencia le roben, extravíe, dañe, altere, sustraiga o entregue a un tercero, oculte o desaparezca, fuera de los casos de revisión o de los previstos en las normas aplicables, los bienes, equipos y armas de fuego que les hayan asignado para el ejercicio de sus funciones, se le aplicarán las penas siguientes

De radios o aparatos de comunicación, fornituras o cualquier otro bien o equipo: de seis meses a un año de prisión y de cien a doscientos días multa;

De arma corta: de uno a cuatro años de prisión y de doscientos a cuatrocientos días multa;

De arma larga: de dos a seis años de prisión y de trescientos a quinientos días multa; y

El pago de la reparación del daño en favor de la institución de seguridad pública que haya otorgado las asignaciones o resguardos correspondientes.

En los casos de robo, extravío, daño, alteración, sustracción o entrega a un tercero en que la conducta sea dolosa o reincidente, además de las penas señaladas se impondrá la destitución, cese o baja e inhabilitación por el mismo plazo que dure la pena de prisión para formar parte de una institución de seguridad pública.

Si se trata de pluralidad de equipos o armas se impondrá un tanto más de la sanción. Se entiende por negligencia la falta de cuidado del sujeto activo sobre las armas, bienes o equipos puestos bajo su resguardo. El extravío o robo por negligencia se sancionará en un rango de la pena mínima hasta la media de la señalada, pero si es reincidente será sancionada hasta con dos tercios de la máxima señalada...

269. el cual refiere textualmente: "... Las sanciones previstas en este Capítulo se impondrán sin perjuicio de las penas que correspondan por delitos previstos en otras leyes..."

A Si mismo me comprometo a Informar de manera inmediata a mi superior jerárquico y al jefe de control de armamento y municiones por escrito cualquier incidente relacionado con el equipo a mi resguardo, enterado de que queda estrictamente prohibido realizar modificaciones en todos y cada uno de los componentes que conforma el armamento, en caso de omisión además me hare acreedor a la sanción disciplinaria resarcitoria establecida en la Ley aplicable al caso concreto,

RECIBE:



NOMBRE Y FIRMA DEL RESGUARDANTE

4.- ENTREGA.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

REPORTE Y SEGUIMIENTO DE ROBO O EXTRAVÍO DE ARMAS DE FUEGO

2. OBJETIVO.

Garantizar la atención y seguimiento oportuno de los casos de robo o extravío de armamento institucional, mediante acciones de control administrativo y documental que permitan su correcta gestión, registro y resolución conforme a la normatividad vigente.

3. REFERENCIAS.

Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículos 24, 25, 26 y 29.

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículos 22, fracciones VII, VIII y 268.

4. DEFINICIONES.

- Armamento Institucional: Conjunto de armas de fuego propiedad o bajo resguardo de la institución, destinadas al cumplimiento de funciones oficiales.
- Accesorios: Equipamiento complementario del armamento, tales como cargadores, fundas, portafusiles y demás aditamentos asignados.
- Robo de Armamento: Sustracción ilegal de un arma de fuego, municiones o accesorios institucionales por parte de terceros, con o sin violencia.
- Extravío de Armamento: Pérdida involuntaria de un arma de fuego, municiones o accesorios institucionales por causas distintas al robo.
- Acta Administrativa: Documento en el que se hacen constar los hechos relacionados con el robo o extravío de armamento para efectos de control y seguimiento institucional.
- Responsable del Resguardo: Servidor público que tiene asignado un arma de fuego y es responsable de su custodia, conservación y uso conforme a la normatividad aplicable.
- Depósito de Armamento: Área encargada del control, administración, custodia y registro del armamento, municiones y accesorios institucionales.



- Inventario de Armamento: Registro físico y documental que contiene la relación actualizada de las armas, municiones y accesorios bajo control institucional.
- Autoridad Competente: Instancia facultada legalmente para conocer, investigar o resolver asuntos relacionados con el robo o extravío de armamento institucional.

5. INSUMOS.

- oficio de remisión de acta certificada
- carpeta de investigación

6. RESULTADOS.

Casos de robo o extravío de armamento, municiones y accesorios institucionales debidamente reportados, documentados, registrados y notificados a las autoridades competentes, con el expediente correspondiente integrado, los inventarios actualizados y el seguimiento realizado hasta la conclusión del trámite y, en su caso, la baja del registro en la Licencia Oficial Colectiva.

7. POLITICAS.

- Todo servidor público que tenga bajo su resguardo armamento, municiones o accesorios institucionales deberá reportar de manera inmediata cualquier robo o extravío a su superior jerárquico y al área responsable del control de armamento.
- El reporte del robo o extravío deberá realizarse por escrito, describiendo de forma clara las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
- El área responsable del depósito o control de armamento deberá registrar la incidencia e iniciar el expediente correspondiente para su seguimiento.
- Toda incidencia de robo o extravío deberá notificarse oportunamente a las autoridades competentes, de conformidad con la normatividad aplicable.
- El armamento, municiones o accesorios reportados como robados o extraviados deberán ser identificados en los registros institucionales para evitar su reasignación o uso indebido.



- El responsable del resguardo deberá proporcionar la información y documentación que le sea requerida para la integración del expediente y la investigación correspondiente.
- El área responsable del control de armamento deberá mantener actualizado el inventario institucional derivado de la incidencia reportada.
- Toda la documentación generada deberá integrarse y conservarse en el expediente correspondiente conforme a las disposiciones archivísticas y administrativas vigentes.
- Cuando proceda, se deberá iniciar el procedimiento administrativo correspondiente para el deslinde de responsabilidades.
- El seguimiento del caso deberá realizarse hasta la conclusión del trámite, recuperación del armamento o resolución emitida por la autoridad competente.
- Ningún caso de robo o extravío podrá considerarse concluido sin la integración de la documentación soporte y la actualización de los registros institucionales.
- La información relacionada con el robo o extravío de armamento deberá manejarse con carácter confidencial y únicamente podrá ser proporcionada a las autoridades facultadas para conocer del asunto.

8. DESARROLLO

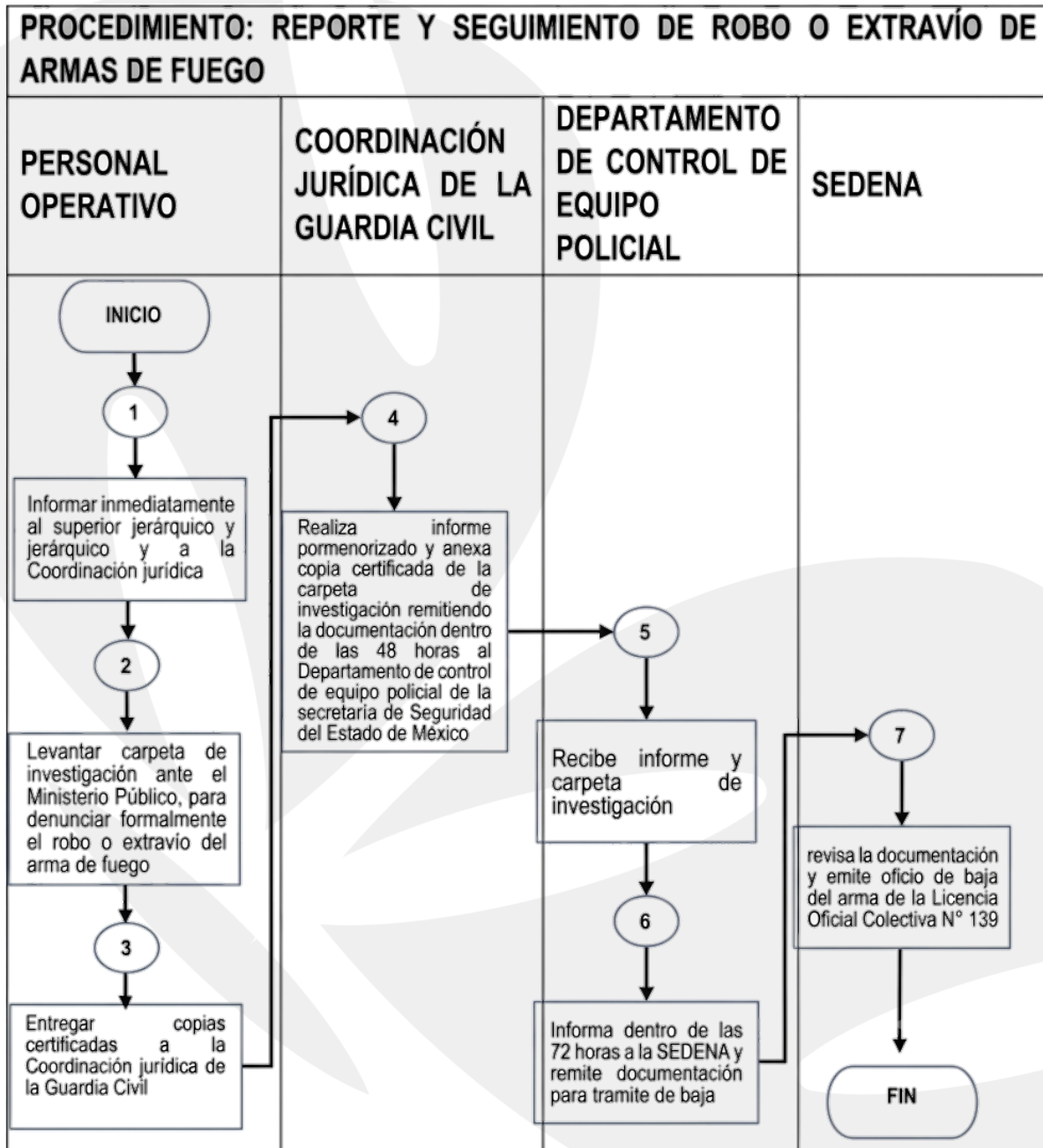
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal Operativo	Informar inmediatamente al superior jerárquico y a la Coordinación jurídica
2	Personal Operativo	Levantar carpeta de investigación ante el Ministerio Público, para denunciar formalmente el robo o extravío del arma de fuego
3	Personal Operativo	Entregar copias certificadas a la Coordinación jurídica de la Guardia Civil
4	Coordinación jurídica de la Guardia Civil	Realiza informe pormenorizado y anexa copia certificada de la carpeta de investigación remitiendo la documentación dentro de las 48 horas al Departamento de control de equipo policial de la secretaria de Seguridad del Estado de México
5	Departamento de control de equipo policial	Recibe informe y carpeta de investigación



6	Departamento de control de equipo policial	Informa dentro de las 72 horas a la SEDENA y remite documentación para tramite de baja
7	S.E.D.E.N. A	revisa la documentación y emite oficio de baja del arma de la Licencia Oficial Colectiva N° 139
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

DEPENDENCIA	GARDIA CIVIL ZUMPANGO
COORDINACIÓN	ADMINISTRATIVA
N° DE OFICIO	
ASUNTO	SE RINDE INFORME PORMENORIZADO

ZUMPANGO ESTADO DE MEXICO, A [REDACTED]

[REDACTED]
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL
DE EQUIPO POLICIAL DE LA SECRETARIA
DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MEXICO.
P R E S E N T E:

Sirva el medio para enviarle un cordial saludo, al mismo tiempo me dirijo a usted para informarle que en la fecha que se suscribe siendo [REDACTED], policía adscrito a esta comisaría y comisionado como escolta personal presidente municipal de este municipio, quien dejo estacionado sobre Avenida Bicentenario sin número barrio de Santiago segunda sección, municipio de Zumpango, Estado de México, el vehículo [REDACTED] en virtud de que se había pinchado la llanta delantera derecha del vehículo referido, motivo por el cual realiza las maniobras para quitar la llanta y avanza a la talachera más cercana, dejando el carro cerrado, tardando quince minutos aproximadamente regresa para instalar la llanta reparada y al abrir el vehículo se percata que no se encuentra una mochila negra, en la cual, en su interior se encontraba un arma de fuego marca [REDACTED] [REDACTED]; armamento propiedad del Ayuntamiento de Zumpango y registrado en [REDACTED] [REDACTED] avanza a realizar su denuncia a la agencia del ministerio público por el [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], remitiendo copia certificada del mismo, esto en conformidad con lo estipulado en el art. 22 fracción VII de la LEY DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MEXICO.

Sin otro particular por el momento y haciéndole oportuna lo ocasión le reitero mi consideración, quedando ante usted para cualquier aclaración al respecto

ATENTAMENTE

[REDACTED]
TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.



DEPENDENCIA	GARDIA CIVIL ZUMPANGO
COORDINACIÓN	ADMINISTRATIVA
N° DE OFICIO	
ASUNTO	SE REMITE COPIA DE CARPETA DE INVESTIGACIÓN CERTIFICADA

ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO, A _____.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL
DE EQUIPO POLICIAL DE LA SECRETARIA
DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.

PRESENTE:

Por medio de este conducto le envío un cordial saludo y al mismo tiempo remito a Usted copia certificada de la carpeta de investigación con NIC: _____ y NUC: _____ por el robo del arma de fuego _____, propiedad del Ayuntamiento de Zumpango, hechos ocurrido el día _____ y que se hiciera de conocimiento de esa Dependencia bajo su digno cargo, mediante oficio número _____ de _____, en base a lo establecido en el artículo 22, fracción VIII, de la Ley de Seguridad del Estado de México.

Sin otro particular por el momento y haciendo oportuna la ocasión le reitero mi consideración, quedando ante Usted para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

e



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

INICIO DEL TRAMITE E INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE

2. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento administrativo que deben seguir las dependencias de Seguridad Pública del Estado de México para realizar el alta del personal policial en la Licencia Oficial Colectiva (LOC) N.º 139, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) para la portación de armas de fuego de cargo o de dotación.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 10 y 21.
Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículos 24, 25, 26 y 29.
Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículo 22.
Ley de Seguridad del Estado de México. Artículos 21, fracción XXVII, 22, fracción VII y 69.

4. DEFINICIONES.

- **Licencia Oficial Colectiva (LOC):** Permiso expedido por SEDENA que autoriza a una institución policial a portar armas de fuego para actividades oficiales.
- **Alta de personal:** Proceso administrativo para registrar a un policía activo dentro de la LOC 139, otorgándole autorización para portar un arma de fuego oficial.
- **Expediente:** documentación completa conforme a los requerimientos de SEDENA

5. INSUMOS.

- oficio de solicitud de evaluaciones
- resultados completos de las evaluaciones
- Folder tamaño carta



6. RESULTADOS.

Expediente completo, validado e integrado con la documentación requerida para gestionar el alta del elemento policial en la Licencia Oficial Colectiva.

7. POLITICAS.

- El trámite de alta en la Licencia Oficial Colectiva únicamente procederá para personal operativo que cuente con nombramiento, contratación o documento oficial que acredite su adscripción a la Guardia Civil
- El expediente deberá integrarse con la totalidad de los documentos y requisitos establecidos por la normatividad federal, estatal, institucional y por las disposiciones emitidas por la autoridad competente para la administración de la Licencia Oficial Colectiva.
- No se dará inicio al trámite cuando la documentación presentada se encuentre incompleta, ilegible, alterada, vencida o presente inconsistencias.
- El personal responsable de la integración del expediente verificará la vigencia de las evaluaciones de control de confianza, certificados, constancias y demás documentos que así lo requieran.
- Los expedientes deberán integrarse en forma ordenada, cronológica y conforme a la lista de verificación establecida por la institución.
- Toda observación o inconsistencia detectada durante la revisión documental deberá notificarse al área correspondiente para su corrección antes de continuar con el trámite.
- La integración y remisión de expedientes deberá realizarse dentro de los plazos establecidos por la normatividad aplicable y los procedimientos internos de la corporación.
- La documentación presentada por el elemento policial será responsabilidad del mismo respecto de su autenticidad y vigencia.

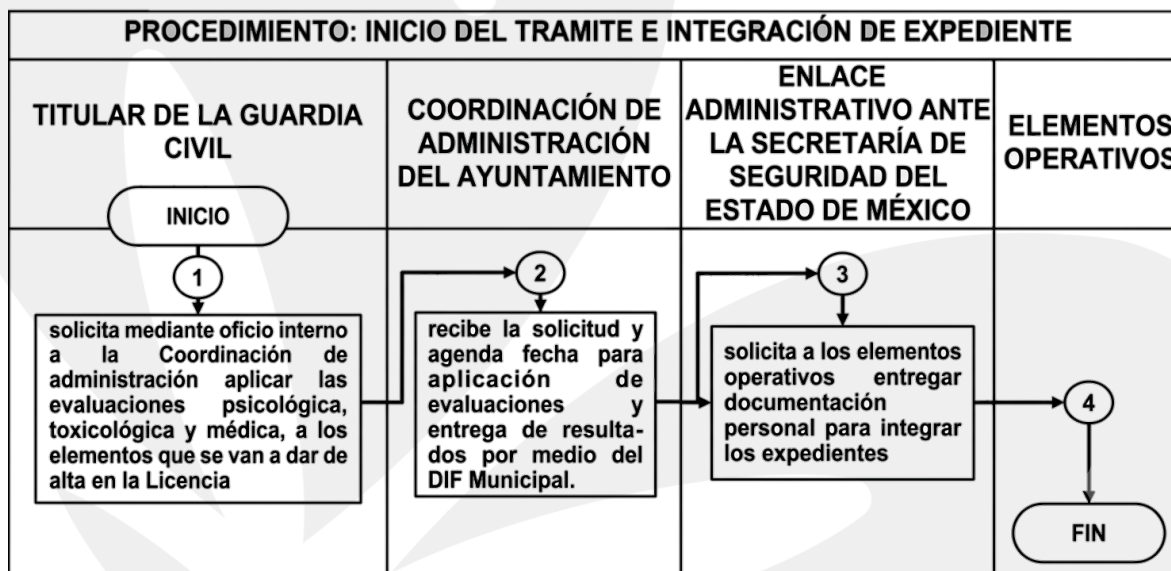
8. DESRROLLO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Titular de la Guardia civil	solicita mediante oficio interno a la Coordinación de administración aplicar las evaluaciones psicológica, toxicológica y médica, a los elementos que se van a dar de alta en la Licencia Oficial Colectiva.



2	Coordinación de Administración del Ayuntamiento	recibe la solicitud y agenda fecha para aplicación de evaluaciones y entrega de resultados por medio del DIF Municipal.
3	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	solicita a los elementos operativos entregar documentación personal para integrar los expedientes.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

DEPENDENCIA:	GUARDIA CIVIL
COORDINACIÓN	ADMINISTRATIVA
No. DE OFICIO:	
ASUNTO:	SOLICITUD DE EVALUACIONES PARA ALTA EN L.O.C.

Zumpango Estado de México, a _____.

[REDACTED]
DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN
DEL AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.
P R E S E N T E.

Por medio del presente y con fundamento en lo dispuesto por la Secretaría de Seguridad del Estado de México, en relación con los lineamientos establecidos para el alta de elementos operativos en la Licencia Oficial Colectiva número 139, me permito solicitar de la manera más atenta se lleve a cabo la aplicación de los siguientes exámenes a 18 elementos operativos adscritos a esta Guardia Civil.

Examen Médico con historial clínico.
Evaluación psicométrica compuesta por tres baterías.
Examen toxicológico de cinco parámetros (Cocaína, Anfetaminas, Marihuana, Barbitúricos y Benzodiacepinas).

Dichos exámenes son requeridos como parte del procedimiento para su incorporación legal y operativa al uso de armamento dentro del marco de la Licencia Colectiva mencionada, en cumplimiento con las normas y disposiciones vigentes.

No omito mencionar que por razones de organización de esta Dirección se considera la aplicación de los exámenes y entrega de resultados como fecha límite el [REDACTED]

Agradezco de antemano el apoyo brindado y quedo atenta para coordinar los aspectos logísticos y administrativos necesarios para llevar a cabo dichas evaluaciones.

Sin otro particular y agradeciendo anticipadamente el apoyo solicitado, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o información adicional.

AT E N T A M E N T E

[REDACTED]
TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE EXPEDIENTES

2. OBJETIVO.

Verificar que los expedientes integrados para el trámite de alta de personal en la Licencia Oficial Colectiva contengan la totalidad de la documentación requerida, se encuentren debidamente requisitados, vigentes, completos, legibles y cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, a fin de garantizar la procedencia del trámite y evitar observaciones, rechazos o retrasos por parte de la autoridad competente.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 10 y 21.

Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículos 24, 25, 26 y 29.

Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículo 22.

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículos 21, fracción XXVII, 22, fracción VII y 69.

4. DEFINICIONES.

- **Licencia Oficial Colectiva (LOC):** Permiso expedido por SEDENA que autoriza a una institución policial a portar armas de fuego para actividades oficiales.
- **Alta de personal:** Proceso administrativo para registrar a un policía activo dentro de la LOC 139, otorgándole autorización para portar un arma de fuego oficial.
- **Expediente:** documentación completa conforme a los requerimientos de SEDENA

5. INSUMOS.

- resultados completos de las evaluaciones
- Folder tamaño carta



6. RESULTADOS.

Expedientes revisados y validados, con documentación completa y conforme a los requisitos normativos aplicables, listos para su remisión y gestión de alta ante la autoridad responsable de la Licencia Oficial Colectiva.

7. POLITICAS.

- La revisión de expedientes deberá realizarse por el servidor público designado como responsable de la administración y control de la Licencia Oficial Colectiva.
- Todo expediente será revisado mediante una lista de verificación que permita constatar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- Se verificará que la documentación presentada sea legible, completa, vigente y corresponda al elemento policial solicitante.
- Ningún expediente será validado cuando presente documentos vencidos, incompletos, alterados, ilegibles o con inconsistencias en la información proporcionada.
- El personal responsable deberá verificar la congruencia de los datos personales contenidos en todos los documentos que integran el expediente.
- Se corroborará la vigencia de las evaluaciones de control de confianza, exámenes médicos, psicológicos, toxicológicos y demás documentos sujetos a temporalidad.
- Los expedientes observados no podrán remitirse para trámite hasta que se hayan corregido las inconsistencias identificadas.
- La validación del expediente deberá quedar documentada mediante firma, rúbrica, sello o mecanismo de control autorizado por la institución.
- La revisión documental deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos para evitar retrasos en la gestión del trámite.
- La validación del expediente no implica la autorización del alta, sino únicamente la acreditación del cumplimiento documental para su remisión a la autoridad competente.



8. DESARROLLO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	revisa la documentación conforme a la base de datos de personal, corroborando que la información de CURP, CUIP, FECHA DE ALTA Y CATEGORIA coincida con la del sistema RELINO
2	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	realiza listado de elementos para alta en la licencia oficial colectiva
3	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	prepara el oficio de solicitud de alta dirigido al jefe del Departamento de Equipo Policial de la Secretaría de Seguridad del Estado de México
4	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	presenta a la Titular de la Guardia Civil el oficio y listado para su aprobación
5	Titular de la Guardia Civil	Aprueba Y firma la solicitud y el número de elementos a dar de alta
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Se determina no incorporar los formatos de exámenes aplicados al personal de operativo de la Guardia Civil dentro del presente documento, toda vez que contienen datos personales e información de carácter confidencial, cuya divulgación, reproducción o acceso se encuentra restringido conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos personales, seguridad de la información y resguardo documental, por lo que su consulta deberá sujetarse a los mecanismos de acceso y autorización correspondientes.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

ENVÍO DE EXPEDIENTES A LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO

2. OBJETIVO.

emitir de manera oportuna, ordenada y conforme a la normatividad aplicable los expedientes debidamente integrados y validados del personal operativo de la Guardia Civil a la Secretaría de Seguridad del Estado de México, para la gestión correspondiente de alta en la Licencia Oficial Colectiva, garantizando el cumplimiento de los requisitos documentales y administrativos establecidos por las autoridades competentes.

3. REFERENCIAS.

Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos. Artículos 24, 25, 26 y 29

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículos 21, fracción XXVII, 22, fracción VII, 25 y 69

4. DEFINICIONES.

- **Licencia Oficial Colectiva (LOC):** Permiso expedido por SEDENA que autoriza a una institución policial a portar armas de fuego para actividades oficiales.
- **Alta de personal:** Proceso administrativo para registrar a un policía activo dentro de la LOC 139, otorgándole autorización para portar un arma de fuego oficial.
- **Expediente:** documentación completa conforme a los requerimientos de SEDENA

5. INSUMOS.

- Oficio de remisión de expedientes para alta en la Licencia Oficial Colectiva



6. RESULTADOS.

Expedientes de personal operativo debidamente integrados, validados y remitidos a la Secretaría de Seguridad del Estado de México para su revisión, trámite y gestión de alta en la Licencia Oficial Colectiva, contando con el acuse de recepción correspondiente que permita dar seguimiento al procedimiento hasta su conclusión.

7. POLITICAS.

- Únicamente podrán remitirse a la Secretaría de Seguridad del Estado de México los expedientes que hayan sido previamente integrados y validados por el área responsable de la Licencia Oficial Colectiva.
- No se enviarán expedientes que presenten documentación incompleta, inconsistente, ilegible, vencida o con observaciones pendientes de solventar.
- La remisión de expedientes deberá realizarse mediante oficio suscrito por la autoridad facultada para ello.
- El área responsable deberá verificar que la información contenida en los formatos institucionales coincida con la documentación soporte que integra el expediente.
- Se deberá obtener y resguardar el acuse de recibo correspondiente como evidencia de la entrega de la documentación.
- La documentación remitida deberá protegerse durante su traslado para evitar extravío, alteración, acceso no autorizado o daño físico.
- La información contenida en los expedientes tendrá carácter confidencial y será tratada conforme a las disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.
- Toda observación o requerimiento formulado por la autoridad receptora deberá atenderse dentro de los plazos establecidos.
- El seguimiento de los expedientes remitidos será responsabilidad del área encargada de la administración de la Licencia Oficial Colectiva.
- La remisión de expedientes deberá efectuarse de manera oportuna para evitar retrasos en la gestión de altas del personal operativo.
- Los expedientes enviados deberán corresponder exclusivamente a personal que mantenga una relación administrativa vigente con la institución de seguridad pública municipal.

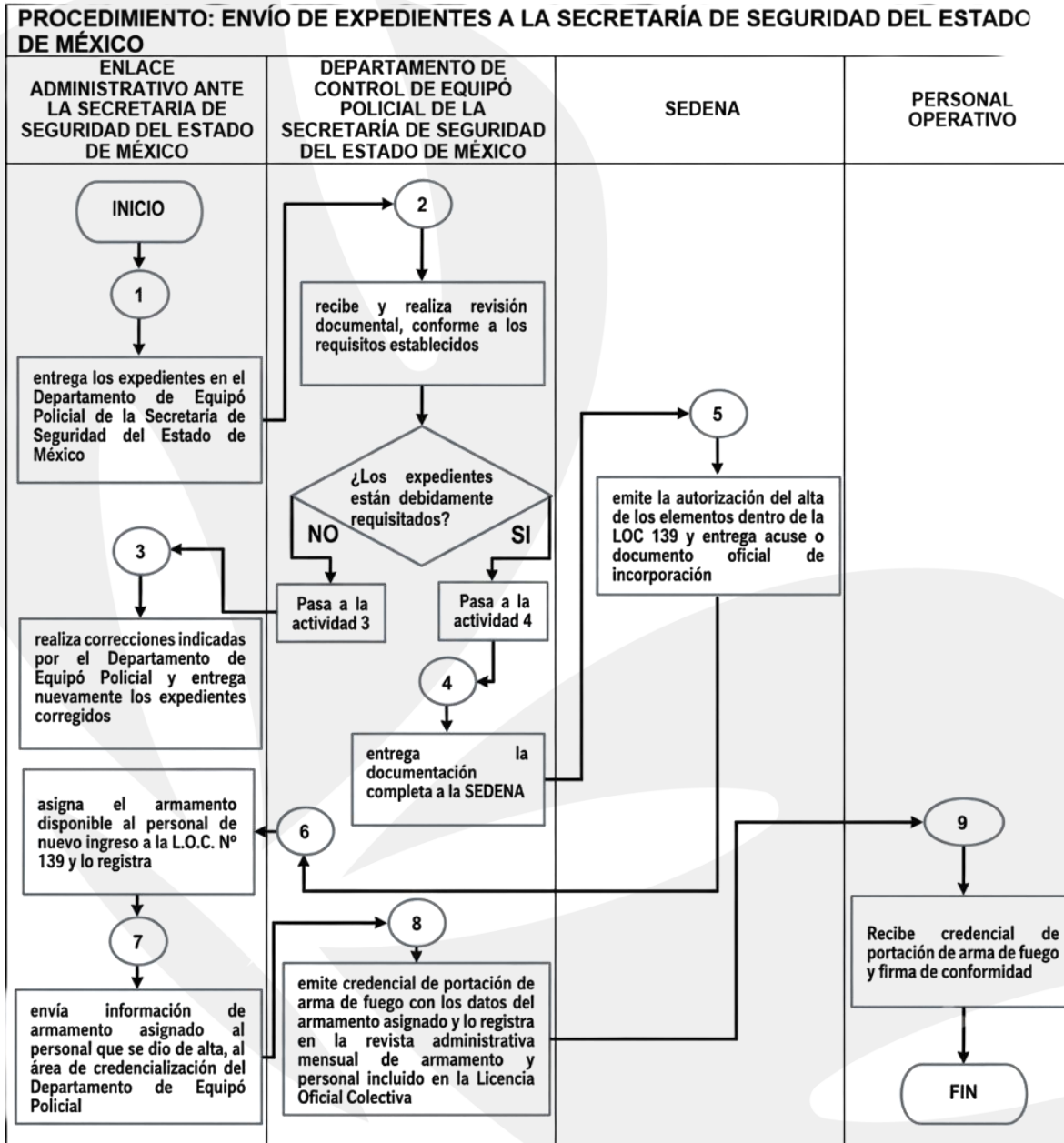


8. DESARROLLO

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	entrega los expedientes en el Departamento de Equipó Policial de la Secretaría de Seguridad del Estado de México.
2	Departamento de Control de Equipó Policial de la Secretaría de Seguridad del Estado de México	recibe y realiza revisión documental, conforme a los requisitos establecidos los expedientes están debidamente requisitados SI pasa a la actividad 4 NO pasa a la actividad 3
3	Enlace administrativo ante la Secretaría de Seguridad del Estado de México	realiza correcciones indicadas por el Departamento de Equipó Policial y entrega nuevamente los expedientes corregidos
4	Departamento de Control de Equipó Policial de la Secretaría de Seguridad del Estado de México	entrega la documentación completa a la SEDENA
5	SEDENA	emite la autorización del alta de los elementos dentro de la LOC 139 y entrega acuse o documento oficial de incorporación
6	Enlace administrativo ante la secretaría de Seguridad del Estado de México	asigna el armamento disponible al personal de nuevo ingreso a la L.O.C. N° 139 y lo registra
7	Enlace administrativo ante la secretaría de Seguridad del Estado de México	envía información de armamento asignado al personal que se dio de alta, al área de credencialización del Departamento de Equipó Policial
8	Departamento de Control de Equipó Policial de la Secretaría de Seguridad del Estado de México	emite credencial de portación de arma de fuego con los datos del armamento asignado y lo registra en la revista administrativa mensual de armamento y personal incluido en la Licencia Oficial Colectiva
9	Personal operativo	Recibe credencial de portación de arma de fuego y firma de conformidad
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

DEPENDENCIA:	GUARDIA CIVIL
COORDINACIÓN	ADMINISTRATIVA
Nº. DE OFICIO:	
ASUNTO:	REMISION DE EXPEDIENTES

Zumpango, Estado de México, a _____.

ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL
DE EQUIPO POLICIAL DE LA SECRETARÍA
DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE:

Por medio del presente le envío un afectuoso y cordial saludo, así mismo me permito remitir a Usted 03 expedientes debidamente requisitados, de los elementos operativos adscritos a la Guardia Civil a mi cargo, de los cuales se anexa listado al presente, con el propósito de iniciar con el proceso de ALTA en la Licencia Oficial Colectiva N° 139, no omito mencionar que los elementos ya han sido previamente evaluados por el Centro de Control de Confianza del Estado de México, contando con resultados aprobatorios y vigentes..

Sin más por el momento, me despido de Usted agradeciendo las atenciones recibidas al respecto

ATENTAMENTE

TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.



DEPENDENCIA:	GUARDIA CIVIL
COORDINACIÓN	ADMINISTRATIVA
No. DE OFICIO:	
ASUNTO:	SOLICITUD DE CREDENCIALES PARA PERSONAL

Zumpango, Estado de México, a _____.

ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL
DE EQUIPO POLICIAL DE LA SECRETARÍA
DE SEGURIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
PRESENTE:

Por medio del presente, en relación al oficio de _____ con número _____, por medio del cual me informa que la 22/a Zona Militar revisó y autorizó la inclusión en la Licencia Oficial Colectiva N° 139, a 03 elementos adscritos a esta Guardia civil Zumpango, para el periodo del 15 de septiembre del 2025 al 14 de septiembre del 2027, por lo anterior expuesto me permito remitir a Usted la información del personal operativo en mención, así como las características del arma (corta y/o larga) físicas, que porta cada uno de los elementos, por lo que solicito a Usted se expida la credencial correspondiente al periodo 2025-2027, al personal enlistado en el anexo al presente.

Sin más por el momento y agradeciendo la atención al presente, quedo a sus órdenes para cualquier información adicional.

ATENTAMENTE

TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO



1. PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

2. OBJETIVO.

Establecer procesos para la correcta recepción de la documentación girada por distintas autoridades judiciales o ministeriales dirigida a la Guardia Civil Zumpango para cumplimiento, colaboración y/o apoyo a distintos requerimientos por parte de personal perteneciente a esta Guardia Civil.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21.

Ley General de Archivos. Artículos 29.

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 100.

Bando Municipal Vigente de Zumpango 2026.

4. DEFINICIONES.

- **Documentación:** Conjunto de documentos que sirven para acreditar, identificar o respaldar un hecho.
- **Mandamiento:** Es un documento o escrito legal y ejecutivo mediante el cual se ordena que se lleve a cabo una diligencia específica o se ejecute un acto determinado.
- **Requerimiento:** Es una necesidad, condición o capacidad documentada que debe cumplir un producto, servicio o sistema para resolver un problema o alcanzar un objetivo específico.
- **Autoridad:** Se refiere a las instituciones o personas investidas con poder público para dictar y hacer cumplir la ley.
- **Autoridad Judicial:** Es el órgano o persona del Estado investido de potestad jurisdiccional para administrar justicia. Su función es aplicar las leyes de forma imparcial, resolver conflictos y proteger derechos mediante resoluciones de cumplimiento obligatorio.



- **Autoridad Ministerial:** Es el órgano del Estado, generalmente denominado Ministerio Público o Fiscalía, encargado de dirigir la investigación de los delitos, perseguir a los probables responsables y ejercer la acción penal ante los tribunales. En México, sus funciones están reguladas por el Código Nacional de Procedimientos Penales.
- **Ley:** Es una norma jurídica obligatoria dictada por una autoridad competente, cuyo propósito es regular la conducta humana y garantizar una convivencia armónica en la sociedad. Su incumplimiento conlleva sanciones por parte del Estado.
- **Código:** Es el cuerpo de leyes sistematizadas que regulan una materia específica.

5. INSUMOS.

- Oficios dirigidos a la Guardia Civil Zumpango
- Sello de recibido "Guardia Civil Zumpango"
- Libros de Gobierno

6. RESULTADOS.

Recepción y distribución de los oficios emitidos por Agentes del Ministerio Público, Jueces, Magistrados, autoridades auxiliares, entre otros en los cuales soliciten la colaboración del personal perteneciente a la Guardia Civil Zumpango, a efecto de prevenir, investigar y perseguir delitos y/o faltas administrativas.

7. POLÍTICAS:

- La recepción de documentos será de lunes a viernes en un horario de las 09:00 a las 18:00 horas y los sábados de 09:00 a 13:00 horas.
- En caso de documentación urgente y/o de cumplimiento inmediato como lo son custodias de personas se recibirá en cualquier día y hora, previo aviso a esta coordinación.
- Toda la documentación es susceptible de revisión previo a su recepción.
- Los usuarios, ciudadanos y/o autoridades que acudan a la Oficialía de Partes para el ingreso de documentación deberá presentar documento original y dos copias simples o según su caso dos originales y una copia simple.



- En caso de medidas de protección se deberá proporcionar croquis de referencia del domicilio y teléfono de quien atenderá a los elementos de esta Guardia Civil.
- De la documentación presentada se le entregará a quien la presente su respectivo acuse.
- En caso de algún error en los datos proporcionados en el oficio, este no podrá ser recibido hasta su modificación y/o corrección.



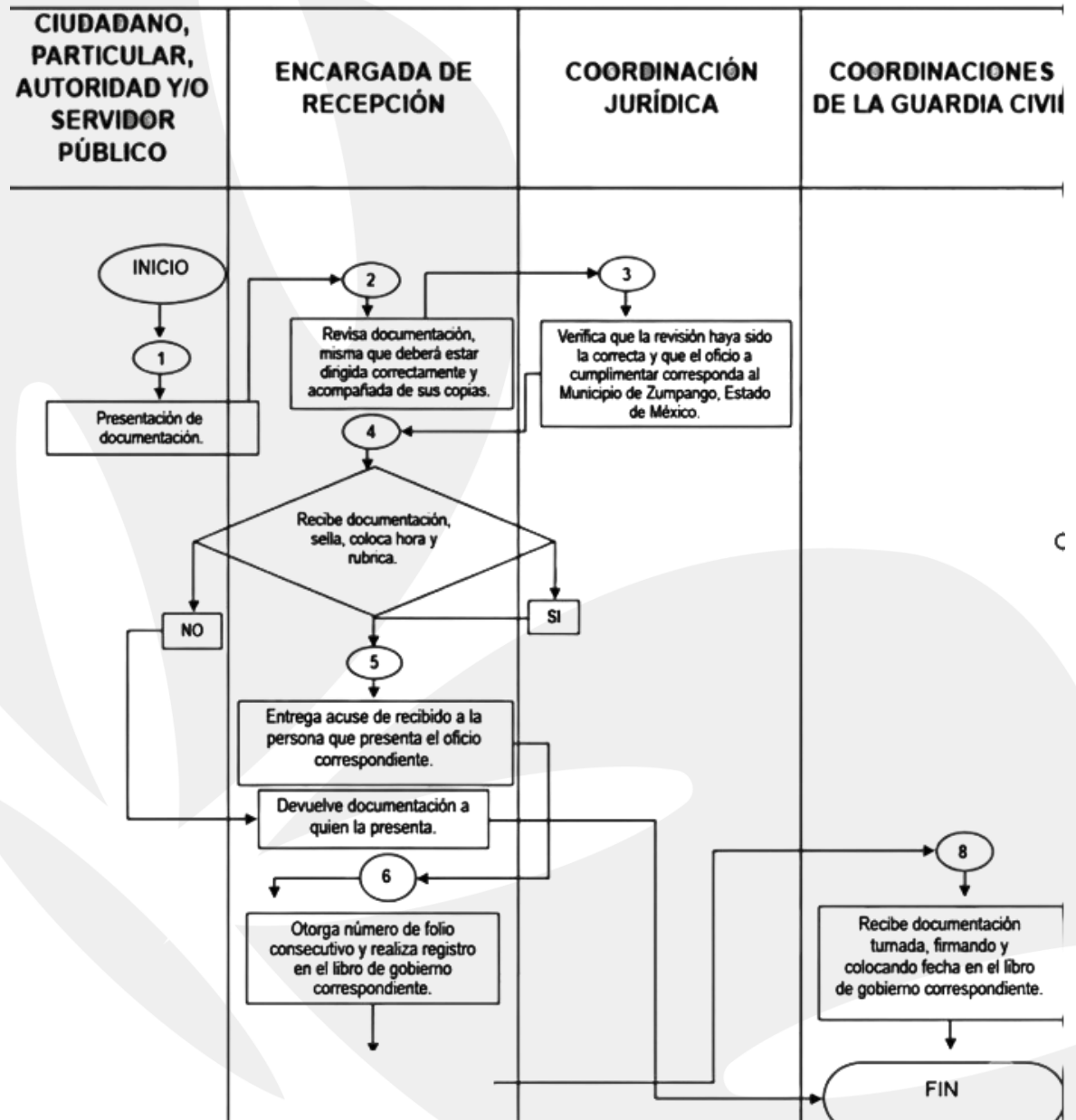
8. DESARROLLO:

RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN		
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Ciudadano, particular, autoridad y/o servidor público.	Presentación de documentación.
2	Encargada de recepción	Revisa documentación, misma que deberá estar dirigida correctamente y acompañada de sus copias.
3	Coordinación Jurídica	Verifica que la revisión haya sido la correcta y que el oficio a cumplimentar corresponda al Municipio de Zumpango, Estado de México.
4	Encargada de recepción	Recibe documentación, sella, coloca hora y rubrica.
5	Encargada de recepción	Entrega acuse de recibido a la persona que presenta el oficio correspondiente.
6	Encargada de recepción	Otorga número de folio consecutivo y realiza registro en el libro de gobierno correspondiente.
7	Encargada de recepción	Turna la documentación recibida a la coordinación de esta Guardia Civil que corresponda.
8	Coordinaciones de la Guardia Civil	Recibe documentación turnada, firmando y colocando fecha en el libro de gobierno correspondiente.



9. DIAGRAMACIÓN

DIAGRAMACIÓN: RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN





11. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

Dentro de este procedimiento no se utilizan ni se generan formatos y/o instructivos.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

ASIGNACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE MANDATOS MINISTERIALES, JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS.

2. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a los distintos mandatos, solicitados por diversas instituciones de los tres órdenes de gobierno, los cuales consisten en citatorios a particulares, medidas de protección, búsqueda de domicilio, contestación de demandas, remisión de copias certificadas, auxilios de la fuerza pública, custodias a personas, custodias de bienes inmuebles, contestación de amparos como autoridad responsable, notificaciones a elementos, entre otros; mismos que mediante oficio de asignación dirigido a personal perteneciente a esta Guardia Civil Zumpango se garantiza su cumplimiento o impedimento justificado para realizarlo.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21.

Código Nacional de Procedimientos Penales. Artículos 127, 131, 132.

Ley de Seguridad del Estado de México. Artículo 100, apartado A, fracción VI, apartado B, fracción IV, incisos g), z) y af).

Bando Municipal Vigente de Zumpango 2026.

4. DEFINICIONES.

- **Mandato:** Es una orden o instrucción imperativa. Dependiendo del contexto, se refiere a una figura legal, a un encargo personal o a un periodo de ejercicio de un cargo público.
- **Oficio:** En el ámbito administrativo, legal o institucional, es un escrito oficial utilizado para comunicar órdenes, consultas o informes entre autoridades.
- **Ocurso:** Escrito o petición formal que se presenta ante una autoridad judicial o administrativa.
- **Citatorio:** Es un documento o mandamiento oficial emitido por una autoridad (judicial, fiscal o administrativa) que requiere la presencia física de una



persona en un lugar, fecha y hora determinados para comparecer, declarar, o presentar documentos sobre un asunto específico.

- **Notificación:** Es el acto formal de dar a saber o comunicar una resolución, decisión o noticia a una persona.
- **Medida de Protección:** Es una herramienta legal y administrativa de aplicación urgente. Su objetivo es prevenir, detener o evitar la repetición de actos de violencia o vulneración de derechos, garantizando la integridad física, psicoemocional y patrimonial de la persona afectada.
- **Auxilio de la Fuerza Pública:** Es la solicitud oficial, realizada por una autoridad judicial o administrativa, para que los cuerpos de seguridad del Estado (policía u otras fuerzas armadas) intervengan garantizando el cumplimiento de un mandato legal, una diligencia específica o protegiendo los derechos de las personas.
- **Custodia:** Es la acción de guardar, cuidar o vigilar algo o alguien.
- **Amparo:** En el ámbito jurídico, es un recurso legal o mecanismo de defensa que cualquier persona puede utilizar para proteger sus derechos fundamentales cuando estos son vulnerados o amenazados por autoridades o incluso particulares, dependiendo de la legislación.
- **Contestación:** Se refiere a la acción y efecto de responder a una pregunta, interpelación o requerimiento. Es un término amplio que se utiliza tanto en el lenguaje cotidiano como en contextos formales y legales.
- **Autoridad responsable:** Es el órgano del Estado o funcionario que, mediante un acto de poder o de omisión, crea, modifica o extingue situaciones jurídicas de manera unilateral y obligatoria frente a un particular. Este concepto es central en el derecho procesal, especialmente al interponer un juicio de amparo.
- **Derechos:** Conjunto de libertades, facultades y garantías que tiene toda persona por el simple hecho de existir. Su objetivo principal es asegurar una vida digna, proteger la igualdad y regular la convivencia justa dentro de la sociedad.
- **Obligaciones:** Es un vínculo o relación jurídica que impone a una persona el deber de cumplir con una prestación específica, ya sea dar, hacer o no hacer algo, a favor de otra persona.

5. INSUMOS.

- Oficios con mandato



- Oficio de asignación a personal de la Guardia Civil Zumpango.

6. RESULTADOS.

El cabal cumplimiento a los distintos mandatos y/o requerimientos solicitados a esta Guardia Civil mediante los oficios correspondientes, evitando medidas de apremio o sanciones inherentes a la omisión o incumplimiento.

7. POLÍTICAS.

- Posterior al turno correspondiente de la documentación recibida, y de acuerdo al tipo de solicitud será asignada mediante oficio que llevará por nombre "asignación de mandamiento".
- El oficio de asignación será suscrito y firmado por la Coordinación Jurídica dirigido al policía que, previamente el responsable de sector designe.
- Según sea el tipo de requerimiento a cumplir, la Coordinadora Jurídica brindará asesoría al personal que haya sido designado para tal efecto.
- Proporcionará formato y explicación, para que los elementos realicen el informe correspondiente, mismo que contendrá antecedentes del mandato, unidad en la cual se trasladó, nombre completo del encargado del cumplimiento, así como anexos consistentes en ediciones fotográficas que acreditarán su dicho.
- Se adoptarán medidas de supervisión para el debido cumplimiento de las solicitudes realizadas.
- Si de la supervisión se desprenden situaciones ajenas al personal operativo, esto debido a las necesidades del servicio, la Coordinación Jurídica podrá implementar acciones de seguimiento, esto hasta conseguir en coadyuvancia con el personal asignado el debido cumplimiento al mandato.
- En caso de presentarse situaciones de impedimento, este deberá informarse de inmediato a la autoridad requirente, debiendo justificar y acreditar tal impedimento.
- Aunado a lo anterior, en caso de omisión por parte del elemento asignado, se aplicarán medidas disciplinarias, las cuales se harán dando vista a la Unidad de Asuntos Internos para la instauración del procedimiento correspondiente.
- Tratándose de citatorios a particulares, el policía asignado deberá rendir su informe por escrito del cumplimiento dado al mandato, mismo que será dirigido a la autoridad requirente y el cual entregará a la Coordinación



Jurídica para que esta a su vez y por medio de la estafeta sea entregado a la autoridad correspondiente.

- En las medidas de protección, custodias a inmuebles, custodias de personas, auxilios de la fuerza pública y búsqueda de domicilio, los policías encargados del cumplimiento únicamente realizarán ficha informativa acompañada de ediciones fotográficas, que deberá entregar a la Coordinación Jurídica, para que esta a su vez sea la encargada de realizar el informe por escrito dirigido a la autoridad requirente, ocuso que será firmado por la Titular de la Guardia Civil Zumpango.
- Respecto a contestación de demandas, informes previos, informes justificados, notificación a elementos pertenecientes a esta Guardia Civil y remisión de copias certificadas, el informe será realizado por la Coordinación Jurídica y firmado por la Titular de esta Guardia Civil Zumpango.

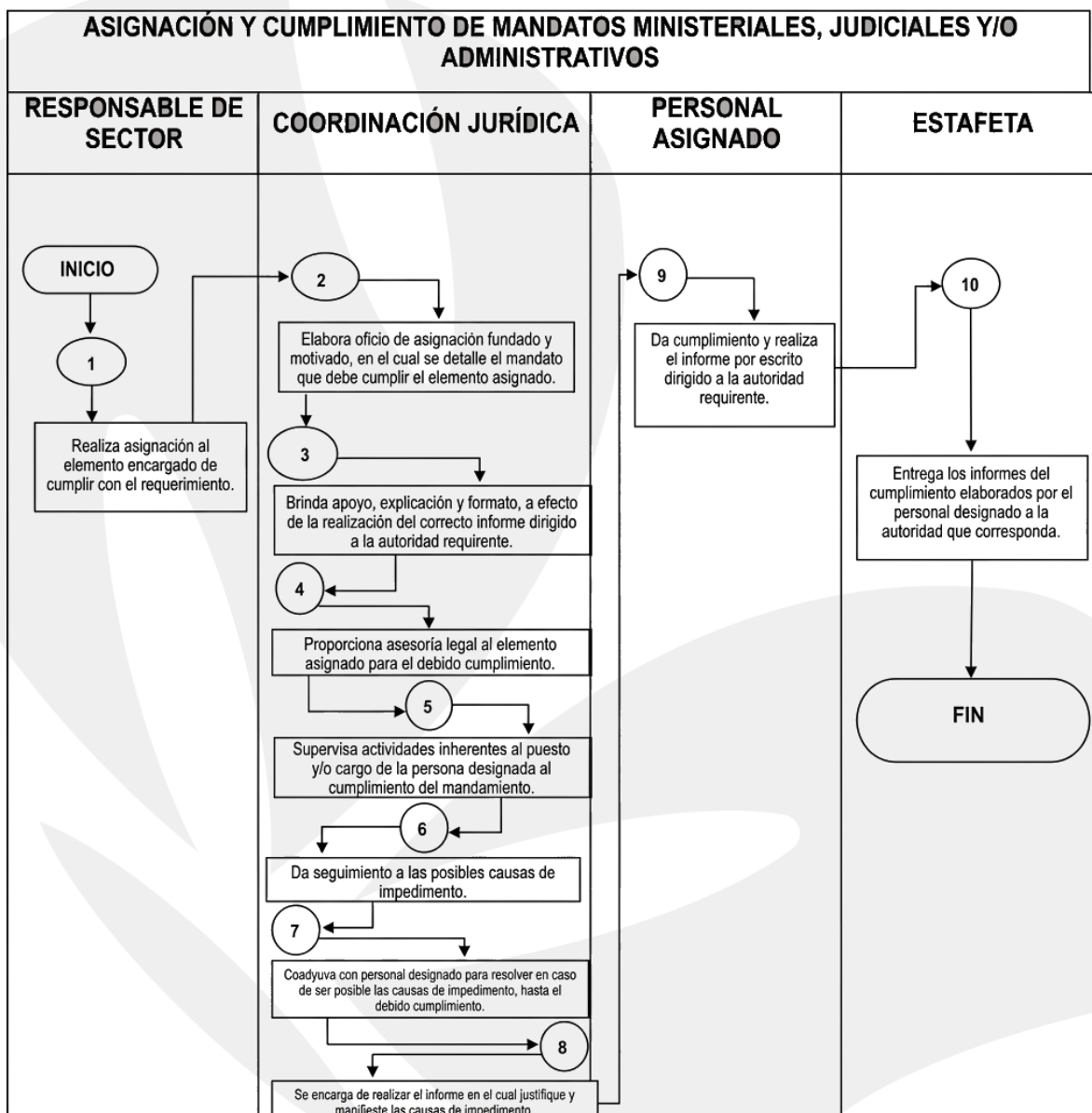


8. DESARROLLO

ASIGNACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE MANDATOS MINISTERIALES, JUDICIALES Y/O ADMINISTRATIVOS		
Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsable de sector	Realiza asignación al elemento encargado de cumplir con el requerimiento.
2	Coordinación Jurídica	Elabora oficio de asignación fundado y motivado, en el cual se detalle el mandato que debe cumplir el elemento asignado.
3	Coordinación Jurídica	Brinda apoyo, explicación y formato, a efecto de la realización del correcto informe dirigido a la autoridad requirente.
4	Coordinación Jurídica	Proporciona asesoría legal al elemento asignado para el debido cumplimiento.
5	Coordinación Jurídica	Supervisa actividades inherentes al puesto y/o cargo de la persona designada al cumplimiento del mandamiento.
6	Coordinación Jurídica	Da seguimiento a las posibles causas de impedimento.
7	Coordinación Jurídica	Coadyuva con personal designado para resolver en caso de ser posible las causas de impedimento, hasta el debido cumplimiento.
8	Coordinación Jurídica	Se encarga de realizar el informe en el cual justifique y manifieste las causas de impedimento.
9	Personal asignado	Da cumplimiento y realiza el informe por escrito dirigido a la autoridad requirente.
10	Estafeta	Entrega los informes del cumplimiento elaborados por el personal designado a la autoridad que corresponda.



9. DIAGRAMACIÓN



10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

Dentro de este procedimiento no se utilizan ni se generan formatos y/o instructivos.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

CÉLULA DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DESAPARECIDAS Y/O EXTRAVIADAS.

2. OBJETIVO.

El objetivo principal de una Célula de Búsqueda de personas desaparecidas y/o extraviadas es garantizar la localización inmediata, oportuna y con vida de cualquier persona cuya ausencia sea reportada, aplicando protocolos especializados y coordinando los esfuerzos entre diferentes niveles de gobierno, el respeto pleno a los derechos humanos de las personas y sus familias.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 14, 16, 20, 21.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano, Artículo 5.

Ley General en Materia de Desaparición Forzada de personas, Artículos 1, 2, 4, 5, 50 y 81.

Ley en Materia de Desaparición Forzada de Personas y desaparición cometida por particulares para el Estado Libre y Soberano de México, Artículos 2, 24, 25.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículos 31, fracción XLVII, 142 y 144.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 3, 8, 20 y 21.

Ley General de Víctimas, Artículos 7, 8 y 38.

4. DEFINICIONES.

- **Célula de Búsqueda:** Equipo multidisciplinario Municipal que hace búsqueda inmediata encampo, entrevistas, recorridos, revisión de cámaras, volanteo.
- **Multidisciplinario:** equipo de varias profesiones, Abogados, psicólogos, trabajo social, policías.
- **Persona desaparecida:** persona cuyo paradero se desconoce y se presume que su ausencia se relaciona con la comisión de un delito.



- **Persona No localizada:** persona que no está en el lugar donde se le espera, pero no hay indicios de que su ausencia se deba a un delito.
- **Búsqueda en Vida y en Campo:** Combina la revisión de hospitales, centros de detención y base de datos (búsqueda en vida) con el rastreo físico en terrenos, predios o zonas urbanas (búsqueda en campo).
- **Inmediatez:** Actuar sin demora, En Búsqueda significa iniciar acciones de localización desde el primer minuto del reporte, sin esperar 24/48 hrs.

5. INSUMOS.

- Documentación
- Formato de reporte
- Cédulas de búsqueda impresas
- Boletines de búsqueda
- Libretas/bitácoras de campo
- Tecnología:
- Celular con cámara y GPS
- Equipo de campo:
- Lámparas
- Botas/ropa cómoda
- Atención a Familiares:
- Directorio, COBUPEM, M.P., DIF, Salud.
- Vehículo:
- Combustible

6. RESULTADOS.

Localizados con vida (Reintegración Familiar)

Localizado sin vida (fosas o servicios periciales)

Búsqueda en curso/ Estatus Activo: significa que los despliegues de campo, el rastreo de sábanas de llamadas y las entrevistas siguen abiertos porque no se ha determinado el paradero de la persona.



7. POLÍTICAS.

- No esperar 72 horas, es la política más importante, el rastreo, las entrevistas y el despliegue de campo se activan desde el primer minuto en que se pierde el contacto con la persona, esta estrictamente prohibido pedirles a los familiares que esperen.
- La célula debe iniciar las acciones de búsqueda en cuanto tenga conocimiento de un caso, ya sea por una llamada al 911, un reporte en redes sociales una denuncia formal o de manera presencial, sin exigir un acta del Ministerio Público como requisito para iniciar la Búsqueda.
- Coordinación interinstitucional para enlazar de forma inmediata los datos recabados con la Comisión Estatal de Búsqueda, las Fiscalías regionales y el Módulo ODISEA.

8. DESARROLLO.

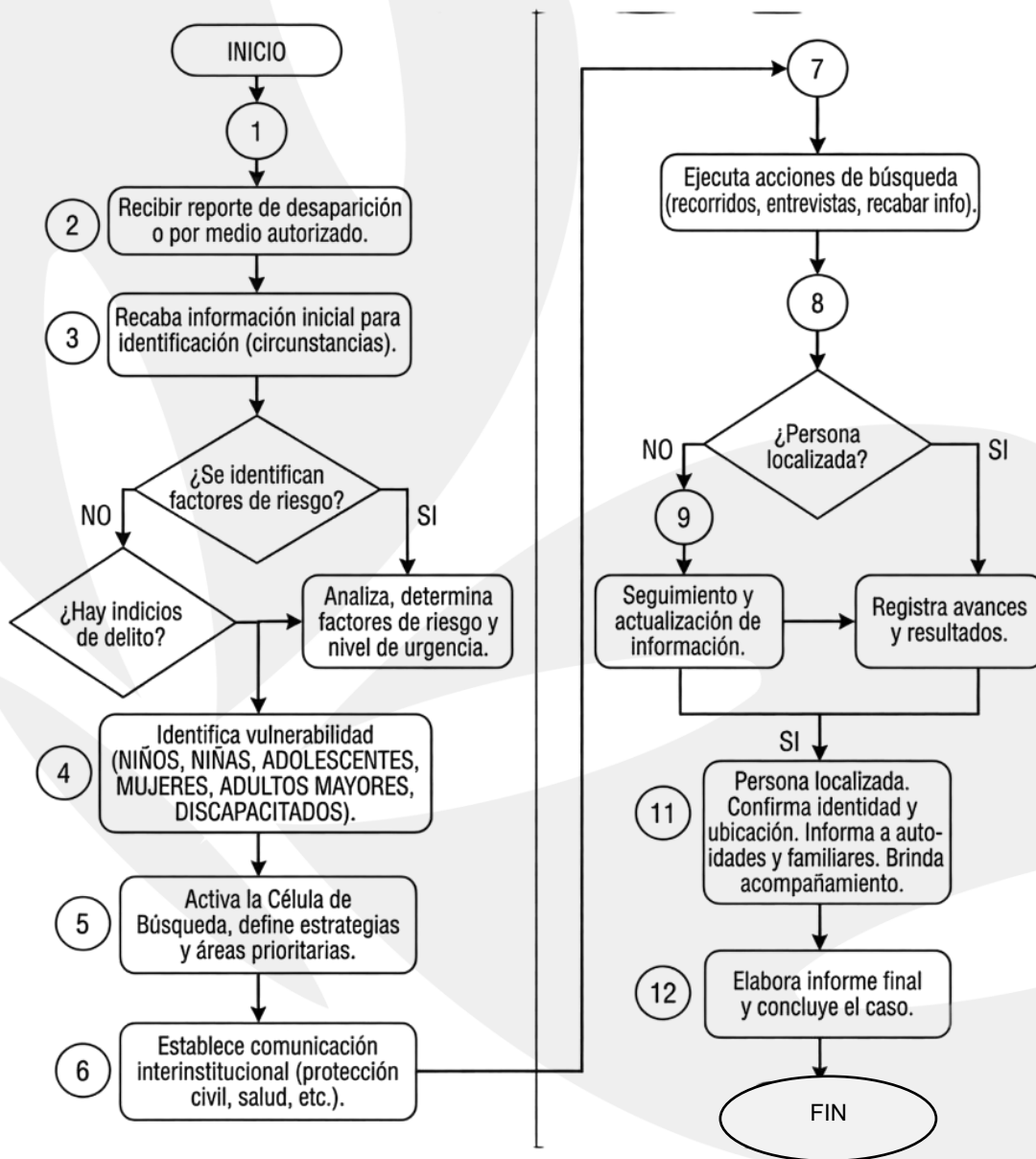
	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	INICIO	
2	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Recibir el reporte de desaparición o no localización por cualquier medio autorizado.
3	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Recabar la información inicial necesaria para la identificación de la persona de acuerdo con las circunstancias de la desaparición
4	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Valoración inicial del caso, analizar y determinar factores de Riesgo y nivel de urgencia
5	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Identificación de condiciones de vulnerabilidad Niños, niñas, adolescentes, mujeres, adultos mayores o personas discapacitadas.
6	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Activación de la Célula de Búsqueda para informar al responsable y Convocar al personal operativo, para definir estrategias y áreas de prioridad de búsqueda
7	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Coordinación interinstitucional, establecer comunicación con autoridades competentes Solicitar apoyo de protección civil, servicios de salud y otras instancias



8	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Ejecución de acciones de búsqueda, realizar recorridos en campo, verificar posibles ubicaciones y puntos de interés, entrevistar a familiares, testigos o personas relacionadas con el caso, recabar y documentar información útil para la localización.
9	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Seguimiento y actualización de la información obtenida durante la búsqueda, registrar avances y resultados de las acciones implementadas
10	Célula de búsqueda de personas extraviadas de la Guardia Civil	Localización de la persona, confirmar la identidad y ubicación de la persona localizada e informar a las autoridades competentes y a los familiares Brindar el acompañamiento correspondiente conforme a la normatividad aplicable.
11	Cierre del procedimiento	Elaborar el informe final y concluir el caso.



9. DIAGRAMACIÓN





9. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

FORMATO ÚNICO PARA BÚSQUEDA Y LOCALIZACIÓN DE PERSONAS
EXTRAVIADAS Y AUSENTES

FECHA Y HORA DE LA ENTREVISTA: _____

DATOS DEL REPORTANTE

NOMBRE: _____

SEXO: ☐ ☐ ESTADO CIVIL: _____ EDAD: _____

DIRECCIÓN: _____

PARENTESCO: _____ FACEBOOK: _____

TELÉFONO (1): _____ TELÉFONO (2): _____

DATOS DE LA PERSONA AUSENTE

NOMBRE: _____

SEXO: M ☐ H ☐ EMBARAZO: SI ☐ NO ☐ ESTADO CIVIL: _____ EDAD: _____

FECHA DE NACIMIENTO Y LUGAR: _____

DIRECCIÓN: _____

PARENTESCO: _____ FACEBOOK: _____

TELÉFONO (1): _____ TELÉFONO (2): _____

ESCOLARIDAD: _____ OCUPACIÓN: _____

EMPRESA: _____ UBICACIÓN: _____



FACEBOOK: _____ OTRO: _____

FECHA Y HORA DE DESAPARICIÓN: _____

TENIA PROBLEMAS: SI ☐ NO ☐ CUALES Y CON QUIEN: _____

ÚLTIMO LUGAR DONDE SE LE VIO: _____

RECIBIÓ LLAMADAS SOSPECHOSAS: ☐ ☐ NO NÚMERO: _____

IBA SOLO: ☐ ☐ NO CON QUIEN: _____

PARENTESCO: _____ POSIBLE TELÉFONO: _____

SE FUE EN ALGÚN VEHÍCULO: ☐ SI ☐ NO MARCA: _____

COLOR: _____ PLACAS: _____

DESCRIPCIÓN MORFOLÓGICA
COMPLEXIÓN: _____ TEZ: _____ CEJAS: _____

CARA: _____ FRENTE: _____ PÓMULO: _____

OJOS: _____ CABELLO: _____ TAMAÑO: _____

COLOR: _____ NARIZ: _____ MENTÓN: _____



BOCA: _____ LABIOS: _____ BIGOTE Y BARBA: _____

SEÑAS

PARTICULARES:

DISCAPACIDAD MENTAL: ☐ ☐ NO CUAL: _____

DISCAPACIDAD FÍSICA: ☐ SI ☐ NO CUAL: _____

DESCRIPCIÓN DE VESTIMENTA, CALZADO Y ACCESORIOS.

NOMBRE DE PRENDA	MATERIAL	COLOR	TALLA	MARCA	DESCRIPCION DETALLADA

PRECISIÓN DE LOS HECHOS CIRCUNSTANCIALES

AUTORIZA A ESTA H. AUTORIDAD A SUBIR A REDES SOCIALES COMO FACEBOOK, WHATSAPP Y OTROS; FICHA DE BÚSQUEDA CON DATOS GENERALES Y FOTOGRAFÍA CON EL OBJETIVO DE DIFUSIÓN, REFIRIENDO QUE AL ENCONTRAR A LA PERSONA AUSENTE, PARA DAR DE BAJA DE LA MISMA, SE TENDRÁ QUE TOMAR EDICIÓN FOTOGRÁFICA CON LA PERSONA REPORTANTE CON LA FECHA (EN SU CASO CON OFICIALES DE SEGURIDAD PÚBLICA) Y SE SUBIRÁ A REDES SOCIALES PARA CONOCIMIENTO.

SI ☐ ☐ NO QUIEN AUTORIZA: _____



¿ES SU DESEO AVANZAR A LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SEDE EN ZUMPANGO A REALIZAR SU DENUNCIA?

SI ☐ NO ☐ EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SE NO, REFIERA EL MOTIVO:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA REPORTANTE
HUELLA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

PREVENCIÓN DEL DELITO

2. OBJETIVO.

Diseñar, implementar, coordinar y evaluar estrategias, programas y acciones orientadas a prevenir la comisión de conductas delictivas y antisociales, fortaleciendo la participación ciudadana, la cultura de la legalidad, la cohesión social y la coordinación interinstitucional, con la finalidad de contribuir a la seguridad, el bienestar y la sana convivencia de la población.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 21, 115, fracción III, inciso h).

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 2, 3, 7.

Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, Artículos 1, 2, 3, 4, 5 y 8.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 2 y 3.

4. DEFINICIONES.

- **Prevención del delito:** Conjunto de políticas, programas, estrategias y acciones orientadas a reducir los factores de riesgo que favorecen la comisión de delitos y conductas antisociales, así como fortalecer los factores de protección que contribuyen a la seguridad, la convivencia pacífica y el bienestar de la población.
- **Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia:** Acciones dirigidas a tender las causas sociales, económicas, culturales y comunitarias que generan violencia y delincuencia, promoviendo la participación ciudadana, la inclusión social y la cultura de la legalidad.
- **Factores de riesgo:** circunstancias, condiciones individuales, familiares, escolares y laborales o comunitarias que incrementan la probabilidad de que una persona participe o sea víctima de conductas delictivas o antisociales.



- **Participación Ciudadana:** Intervención organizada y responsable de la población en acciones encaminadas a prevenir la violencia, la delincuencia y fortalecer la seguridad comunitaria.
- **Cultura de la Legalidad:** Conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que promueven el respeto a las leyes, normas y derechos humanos para una convivencia armónica.
- **Conducta Antisocial:** Comportamiento contrario a las normas de convivencia social que afecta el orden, la tranquilidad o la integridad de las personas y la comunidad.
- **Seguridad Ciudadana:** Condición en la que las personas puede ejercer sus derechos y libertades en un entorno de paz, confianza y respeto al Estado de Derecho.

5. INSUMOS.

- Recursos humanos capacitados en materia de prevención del delito, proximidad social, derechos humanos y atención ciudadana.
- Material didáctico y de difusión, tales como: trípticos, folletos, carteles, lonas y presentaciones informativas para campañas preventivas.
- Vehículos oficiales para traslados a instituciones educativas, comunidades, colonias y eventos relacionados con actividades preventivas.
- Equipo de radiocomunicación y telefonía para mantener coordinación operativa con las diferentes áreas de seguridad pública y autoridades competentes.
- Papelería y formatos administrativos para el registro de actividades, listas de asistencia, reportes y evidencias fotográficas.
- Espacios físicos adecuados para impartir pláticas, talleres, capacitaciones y reuniones comunitarias.
- Acceso a bases de datos, estadísticas e información necesaria para la identificación de factores de riesgo y zonas de atención prioritaria.
- Herramientas audiovisuales, tales como: proyectores, bocinas y pantallas para el desarrollo de actividades preventivas y de concientización.
- Normatividad vigente aplicable en materia de seguridad pública y prevención social de la violencia y la delincuencia.



6. RESULTADOS.

Pláticas preventivas
Talleres y capacitaciones realizadas
Campañas de difusión ejecutadas.
Redes vecinales o comités conformados
Reportes de actividades
Evidencias fotográficas.
Estadísticas de atención ciudadana
Informes mensuales y trimestrales
Acciones de prevención Social.

7. POLITICAS.

- Todas las acciones de prevención del delito deberán realizarse con apego a la normatividad federal, estatal y municipal vigente.
- Las actividades de prevención se desarrollarán bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez, respeto a los derechos humanos y perspectiva de género.
- La coordinación de prevención del delito promoverá la participación de la ciudadanía, instituciones educativas, organizaciones sociales y dependencias gubernamentales en las acciones preventivas.
- Las pláticas talleres, campañas y actividades preventivas deberán atender las necesidades y análisis de incidencia delictiva.
- Se dará prioridad a la atención de grupos en situaciones de vulnerabilidad, tales como niños, niñas adolescentes, mujeres, personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- Toda actividad deberá documentarse mediante listas de asistencia, evidencias fotográficas, reportes y demás formatos establecidos.
- El personal adscrito deberá participar en los programas de capacitación y actualización que fortalezcan sus conocimientos y habilidades en materia de prevención del delito.
- Los resultados de las acciones preventivas deberán evaluarse periódicamente para medir su impacto y fortalecer la mejora continua de los programas implementados.

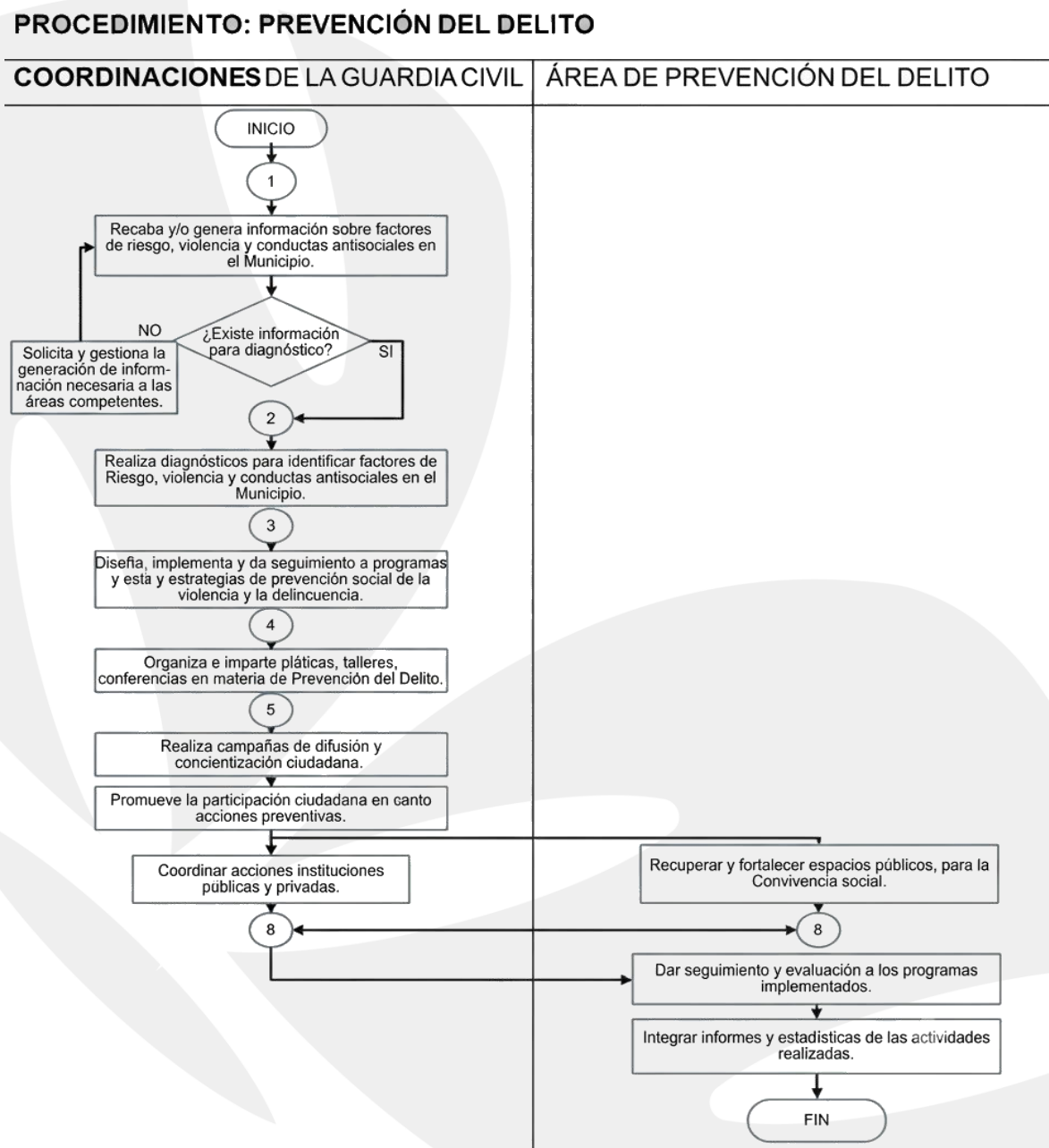


8. DESARROLLO.

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación del Prevención del delito	Realiza diagnósticos para identificar factores de Riesgo, violencia y conductas antisociales en el Municipio.
2	Coordinación de Prevención del Delito	Diseña, implementa y da seguimiento a programas y estrategias de prevención social de la violencia y la delincuencia.
3	Coordinación de Prevención del Delito	Organiza e imparte platicas, talleres, conferencias en materia de Prevención del Delito
4	Coordinación de Prevención del Delito	Realiza campañas de difusión y concientización ciudadana.
5	Coordinación de Prevención del Delito	Promueve la participación ciudadana en acciones preventivas.
6	Coordinación de Prevención del Delito	Coordinar acciones instituciones públicas y privadas.
7	Coordinación de Prevención del Delito	Recuperar y fortalecer espacios públicos, para la Convivencia social.
8	Coordinación de Prevención del Delito	Dar seguimiento y evaluación a los programas implementados.
9	Coordinación de Prevención del Delito	Integrar informes y estadísticas de las actividades realizadas.



9. DIAGRAMACIÓN.



10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

POLICÍA DE GENERO

2. OBJETIVO.

Garantizar la atención, protección, orientación y seguimiento de casos relacionados con violencia de género, mediante acciones preventivas, de proximidad social y acompañamiento a víctimas, contribuyendo a salvaguardar sus derechos humanos, integridad física y emocional, así como a la construcción de entornos seguros e igualitarios para mujeres, niñas, niños y demás personas en situación vulnerable.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 4, 16, 21 y 115.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 5 y 86 Bis.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Artículos 1, 2, 35, 36, 47, 48 y 52.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México, Artículos 1, 2, 3, 10, 40, 41 y 55.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 3, 8, 20, 21, 100 al 102.

Ley General de Víctimas, Artículos 7, 8, 27 y 38.

Ley General para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, Artículos 1, 2, 5 y 17.

4. DEFINICIONES.

- **Policía de Género:** Unidad especializada de Seguridad Pública encargada de prevenir, atender, dar seguimiento y canalizar casos de violencia de género.
- **Canalización:** Procedimiento mediante el cual una víctima es referida a la institución competente para recibir atención especializada.
- **Género:** Conjunto de características y roles, comportamientos y atributos socialmente construidos que una sociedad asigna a mujeres y hombres.
- **Medidas de Protección:** Acciones de carácter urgente y preventivo destinadas a salvaguardar la integridad física, psicológica y patrimonial de las víctimas.



- **Perspectiva de género:** Metodología que permite identificar, cuestionar y valorar la discriminación y desigualdad que enfrentan las personas por razón de género.
- **Prevención:** Conjunto de acciones encaminadas a evitar la ocurrencia o reincidencia de conductas violentas o delictivas.
- **Proximidad Social:** Modelo de actuación policial basado en el acercamiento y colaboración con la ciudadanía para identificar y atender problemáticas sociales.
- **Revictimización:** Acción u omisión que provoca que una víctima vuelva a sufrir afectaciones derivadas de un hecho de violencia durante su atención institucional.
- **Violencia contra las Mujeres:** Cualquier acción u omisión basada en el género que cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte de una mujer.

5. INSUMOS.

- Reporte de auxilio o llamada de emergencia
- Denuncia o querrela presentada por la víctima
- Solicitud de apoyo ciudadano
- Oficio de comisión o instrucción de servicio
- Entrevista inicial de la víctima
- Medidas de Protección, emitidas por autoridad competente
- Expediente de la víctima
- Datos de la víctima y en su caso del agresor
- Equipo de radiocomunicación
- Telefonía fija y móvil
- Formato de seguimiento y visitas domiciliarias (bitácoras)
- Material informativo para la orientación y con los teléfonos de emergencia.

6. RESULTADOS.

- Víctimas atendidas y protegida.
- Medidas de Protección implementadas o gestionadas ante la autoridad competente.



- Canalización de víctimas a las instancias jurídicas, psicológicas, medicas o sociales correspondientes
- Seguimiento efectuado.
- Caso concluido o en monitoreo conforme a los protocolos aplicables.

7. POLITICAS.

La Policía de Género deberá proporcionar atención especializada, oportuna y con perspectiva de género a las víctimas de violencia, garantizando la protección de sus derechos humanos, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normatividad aplicable a fin de contribuir a la prevención, atención y erradicación de la violencia de género en el Municipio de Zumpango.

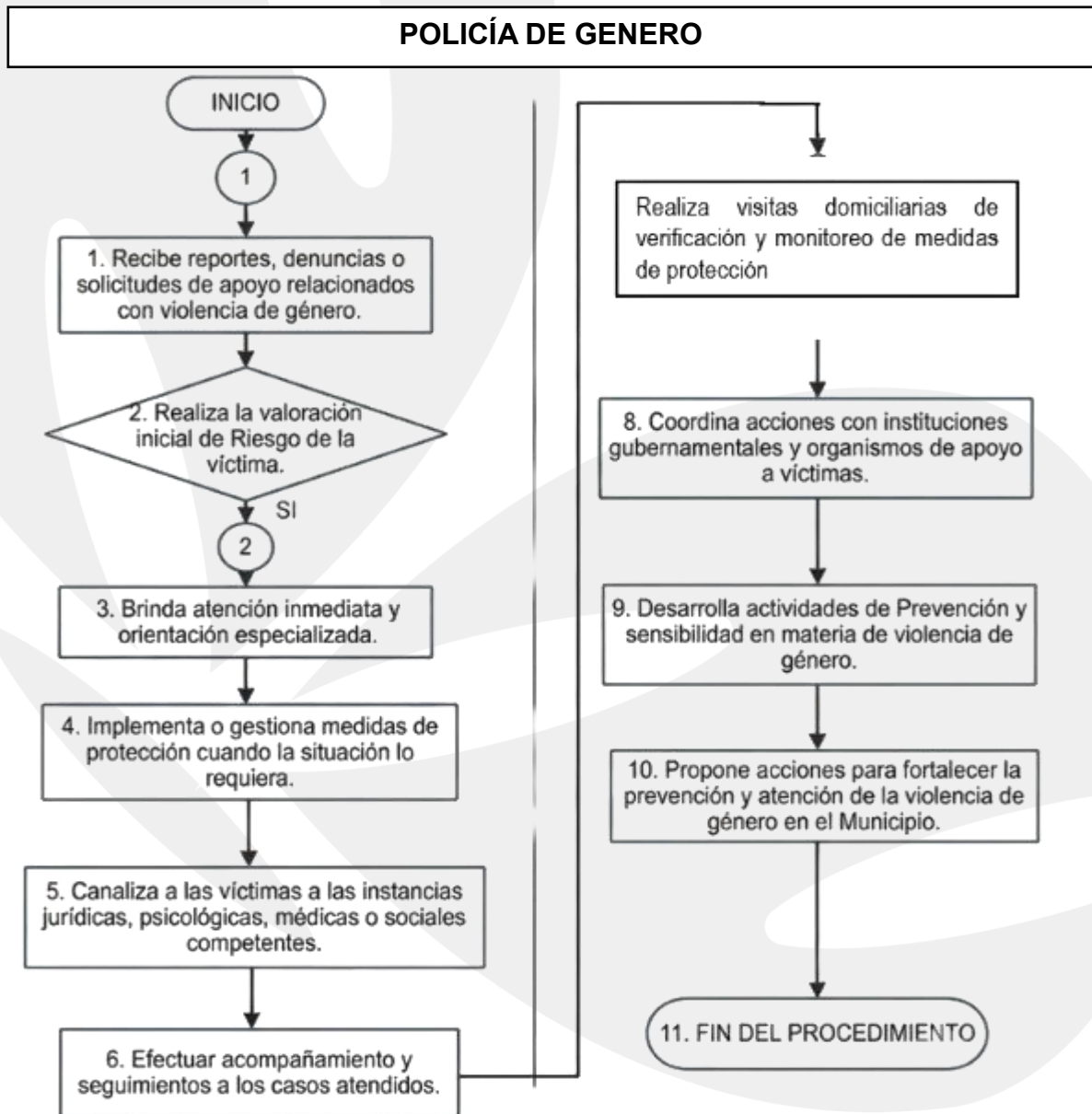
8. DESARROLLO.

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	Policía de Género.	Recibe reportes, denuncias o solicitudes de apoyo relacionados con violencia de género.
2	Policía de Género.	Realiza la valoración inicial de Riesgo de la víctima.
3	Policía de Género.	Brinda atención inmediata y orientación especializada
4	Policía de Género.	Implementa o gestiona medidas de protección cuando la situación lo requiera
5	Policía de Género.	Canaliza a las víctimas a las instancias jurídicas, psicológicas, medicas o sociales competentes
6	Policía de Género.	Efectuar acompañamiento y seguimientos a los casos atendidos
7	Policía de Género.	Realiza visitas domiciliarias de verificación y monitoreo de medidas de protección
8	Policía de Género.	Coordina acciones con instituciones gubernamentales y organismos de apoyo a víctimas
9	Policía de Género.	Desarrolla actividades de Prevención y sensibilidad en materia de violencia de género



10	Policía de Género.	Propone acciones para fortalecer la prevención y atención de la violencia de género en el Municipio.
11	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

MONITOREO DEL SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA

2. OBJETIVO.

Mantener la vigilancia operativa permanente mediante la observación, verificación, registro, seguimiento y cierre de eventos detectados por el sistema de videovigilancia municipal.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 86 Bis.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 108, 109 y 113.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Sistema de videovigilancia	Conjunto de cámaras, videowall, estaciones de monitoreo, grabación y sistemas informáticos utilizados para observar y documentar eventos.
Bitácora operativa	Registro físico o electrónico donde se asientan novedades, acciones, horarios, responsables y observaciones relevantes del servicio.
Alerta operativa	Aviso emitido al área correspondiente cuando se confirma una incidencia que requiere atención.



Concepto	Descripción
Evidencia digital	Imágenes, grabaciones, capturas, enlaces, identificadores o archivos digitales asociados a un hecho o incidente.
Seguimiento visual	Observación continua del desarrollo de un evento mediante cámaras disponibles.

5. INSUMOS.

- Turno de servicio recibido.
- Cámaras, videowall, estaciones de monitoreo y sistemas informáticos funcionales.
- Bitácora del turno anterior.
- Catálogo institucional de incidentes.
- Canales de comunicación con despacho y supervisión.

6. RESULTADOS.

- Incidente detectado, verificado y registrado.
- Alerta operativa comunicada al despacho o supervisor.
- Grabaciones, imágenes o evidencia digital resguardadas cuando corresponda.
- Folio actualizado y cerrado en el sistema institucional.

7. POLÍTICAS.

- El operador de video vigilancia deberá verificar el funcionamiento del sistema al inicio del turno.
- Toda incidencia confirmada deberá registrarse en el sistema institucional y/o bitácora operativa.
- La comunicación al despachador o supervisor deberá realizarse de forma inmediata cuando el evento requiera atención operativa.
- Las grabaciones o imágenes relacionadas con un incidente deberán resguardarse únicamente cuando exista solicitud operativa, administrativa o legal.



- El seguimiento visual deberá mantenerse hasta que el evento concluya o sea transferido formalmente al área responsable.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Operador de Videovigilancia	Recibe el turno de servicio, verifica el funcionamiento de las cámaras, videowall, estaciones de monitoreo y sistemas informáticos del CREZUM. Consulta las novedades registradas en el turno anterior y registra el inicio de actividades en la bitácora operativa.
2	Operador de Videovigilancia	Realiza la observación permanente y en tiempo real de las cámaras de videovigilancia instaladas en el municipio. Monitorea vialidades, espacios públicos, zonas estratégicas y puntos de interés para identificar incidentes o situaciones relevantes para la seguridad pública.
3	Operador de Videovigilancia	Identifica posibles incidentes, emergencias, faltas administrativas, hechos delictivos o conductas sospechosas observadas mediante el sistema de videovigilancia. Registra preliminarmente la ubicación, hora y características del evento detectado.
4	Operador de Videovigilancia	Verifica visualmente el evento detectado mediante cámaras alternas o herramientas tecnológicas disponibles para confirmar la información observada.
5	Operador de Videovigilancia	Determina si el evento observado corresponde a una incidencia real que requiera atención operativa.
6	Operador de Videovigilancia	Registra la observación en la bitácora operativa cuando el evento no se confirma como incidencia y continúa con las actividades de monitoreo.
7	Operador de Videovigilancia	Genera una alerta operativa cuando confirma la existencia de un incidente y procede a informar al área correspondiente.



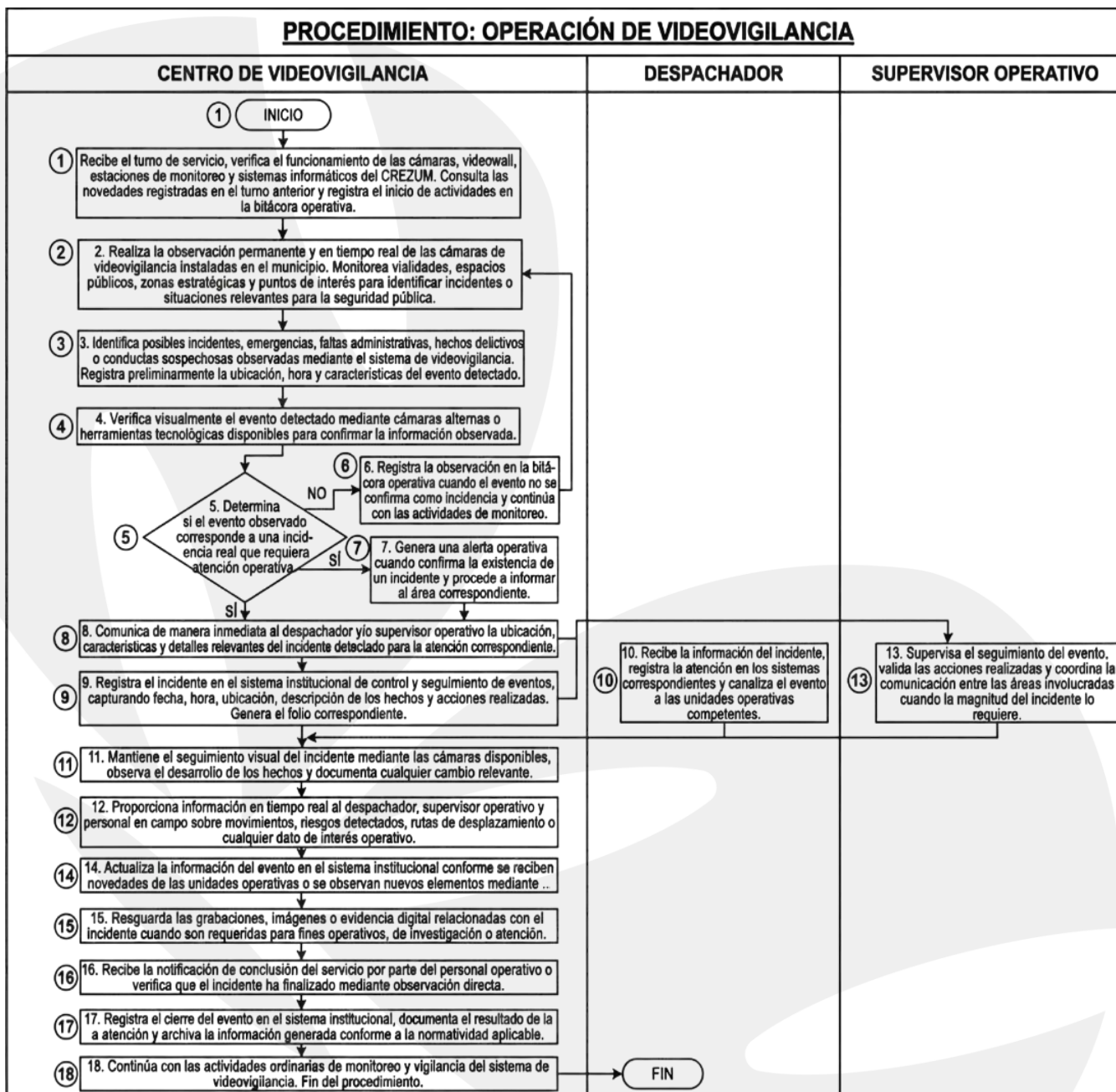
No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
8	Operador de Videovigilancia	Comunica de manera inmediata al despachador y/o supervisor operativo la ubicación, características y detalles relevantes del incidente detectado para la atención correspondiente.
9	Operador de Videovigilancia	Registra el incidente en el sistema institucional de control y seguimiento de eventos, capturando fecha, hora, ubicación, descripción de los hechos y acciones realizadas. Genera el folio correspondiente.
10	Despachador	Recibe la información del incidente, registra la atención en los sistemas correspondientes y canaliza el evento a las unidades operativas competentes.
11	Operador de Videovigilancia	Mantiene el seguimiento visual del incidente mediante las cámaras disponibles, observa el desarrollo de los hechos y documenta cualquier cambio relevante.
12	Operador de Videovigilancia	Proporciona información en tiempo real al despachador, supervisor operativo y personal en campo sobre movimientos, riesgos detectados, rutas de desplazamiento o cualquier dato de interés operativo.
13	Supervisor Operativo	Supervisa el seguimiento del evento, valida las acciones realizadas y coordina la comunicación entre las áreas involucradas cuando la magnitud del incidente lo requiere.
14	Operador de Videovigilancia	Actualiza la información del evento en el sistema institucional conforme se reciben novedades de las unidades operativas o se observan nuevos elementos mediante las cámaras de videovigilancia.
15	Operador de Videovigilancia	Resguarda las grabaciones, imágenes o evidencia digital relacionadas con el incidente cuando son requeridas para fines operativos, de investigación o atención de solicitudes oficiales.
16	Operador de Videovigilancia	Recibe la notificación de conclusión del servicio por parte del personal operativo o verifica que el incidente ha finalizado mediante observación directa.



No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
17	Operador de Videovigilancia	Registra el cierre del evento en el sistema institucional, documenta el resultado de la atención y archiva la información generada conforme a la normatividad aplicable.
18	Operador de Videovigilancia	Continúa con las actividades ordinarias de monitoreo y vigilancia del sistema de videovigilancia. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, VALIDACIÓN Y REGISTRO DE EMERGENCIAS

2. OBJETIVO.

Mejorar la atención inicial de emergencias mediante la recepción profesional, validación de datos, clasificación, priorización y registro oportuno de los reportes ciudadanos o institucionales.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 21 y 115, fracción III, inciso h).

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículo 86 Bis.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 110, 111 y 112.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 19, 20 y 21.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Emergencia	Situación que representa riesgo actual o potencial para personas, bienes, infraestructura o medio ambiente.
Reportante	Persona o institución que comunica un hecho, incidente o emergencia al CREZUM.
Folio único	Identificador irrepetible asignado por el sistema a un reporte o incidente.



Concepto		Descripción
Clasificación del incidente	del	Asignación del tipo de evento conforme al catálogo institucional.
Prioridad de atención	de	Nivel de urgencia asignado según riesgo, gravedad e impacto.

5. INSUMOS.

- Llamada, reporte, aviso o evento detectado por videovigilancia.
- Línea telefónica local, 911 o medio institucional habilitado.
- Sistema institucional de atención de emergencias.
- Catálogo de emergencias y niveles de prioridad.
- Datos mínimos: ubicación, tipo de hecho, riesgos y personas involucradas.

6. RESULTADOS.

- Reporte de emergencia validado.
- Folio único generado.
- Incidente clasificado y priorizado.
- Evento turnado al despachador para asignación de recursos.

7. POLÍTICAS.

- El operador deberá atender toda llamada o reporte con trato profesional, claro y respetuoso.
- El operador deberá validar ubicación, tipo de emergencia y datos mínimos antes de generar el registro.
- Cuando la información sea insuficiente, el operador deberá solicitar datos complementarios al reportante.
- Todo incidente deberá clasificarse conforme al catálogo institucional de emergencias.
- El folio generado deberá conservarse para seguimiento, trazabilidad y consulta posterior.



8. DESARROLLO.

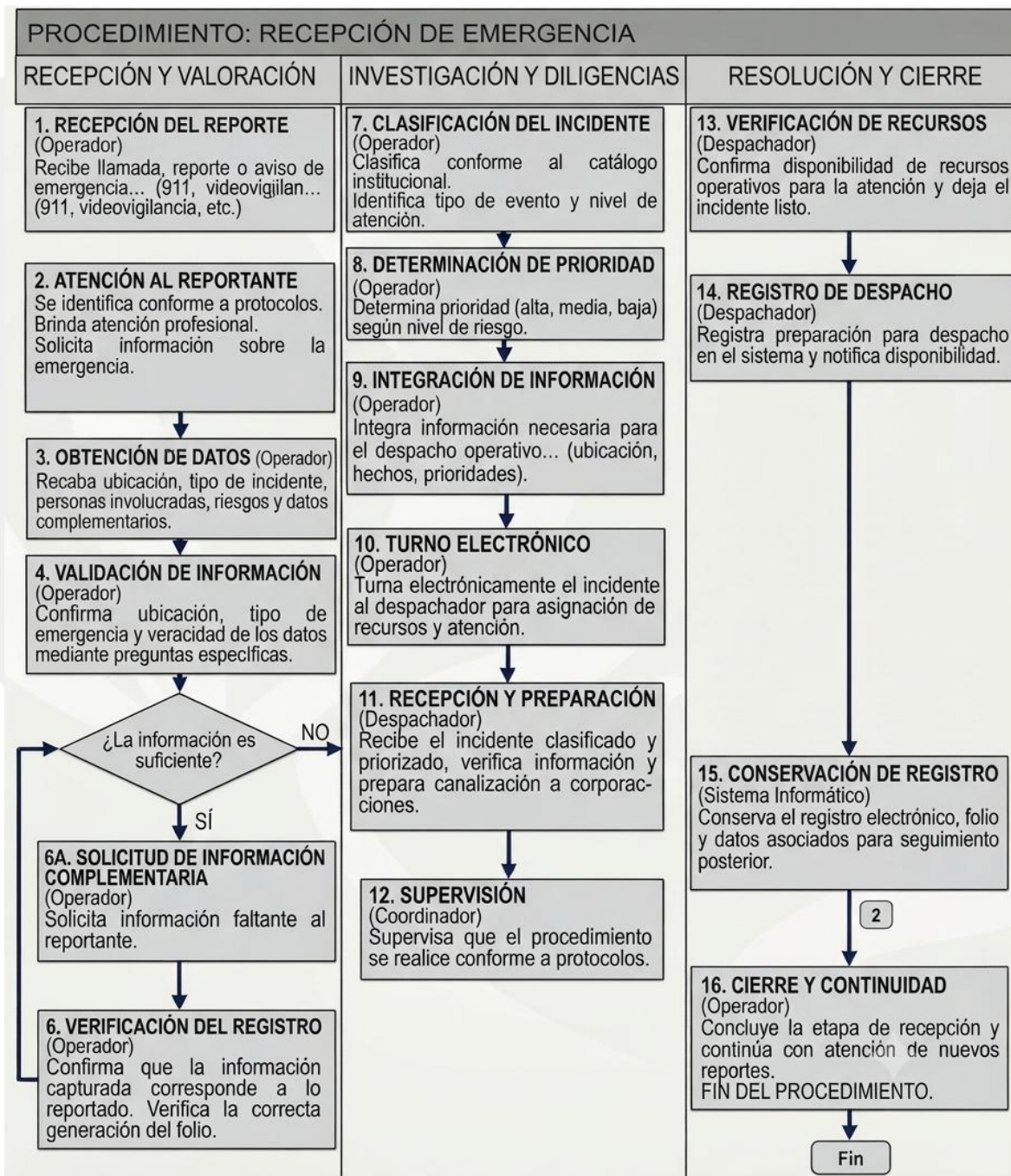
No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Operador	Recibe la llamada, reporte o aviso de emergencia a través de líneas telefónicas locales, 911, sistemas de videovigilancia o medios institucionales habilitados por el CREZUM.
2	Operador	Atiende al reportante con trato profesional, se identifica conforme a los protocolos establecidos y solicita la información necesaria para conocer la naturaleza de la emergencia.
3	Operador	Obtiene y registra los datos proporcionados por el reportante, incluyendo ubicación, tipo de incidente, características de las personas involucradas, riesgos existentes y datos complementarios que permitan una adecuada atención.
4	Operador	Valida la información recibida mediante preguntas específicas para confirmar la ubicación, el tipo de emergencia y la veracidad de los datos proporcionados.
5	Operador	Determina si la información recibida es suficiente para generar el registro del incidente.
6	Operador	Solicita información complementaria al reportante cuando los datos proporcionados resultan insuficientes para identificar o ubicar la emergencia.
7	Operador	Registra la información validada en el sistema institucional de atención de emergencias, capturando todos los datos relevantes del incidente.
8	Sistema Informático	Genera automáticamente un número de folio único para la identificación y seguimiento del incidente registrado.
9	Operador	Verifica que los datos capturados en el sistema correspondan a la información proporcionada por el reportante y confirma la correcta generación del folio.



No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
10	Operador	Clasifica el incidente conforme al catálogo institucional de emergencias, identificando el tipo de evento y el nivel de atención requerido.
11	Operador	Determina la prioridad de atención del incidente con base en el nivel de riesgo para las personas, bienes, infraestructura o medio ambiente, asignando la categoría de alta, media o baja prioridad.
12	Operador	Integra la información necesaria para el despacho operativo, incluyendo ubicación, descripción de los hechos, nivel de prioridad y observaciones relevantes para la atención de la emergencia.
13	Operador	Turna electrónicamente el incidente al despachador para la asignación de recursos y atención correspondiente.
14	Despachador	Recibe el incidente clasificado y priorizado, verifica la información registrada y prepara la canalización a las corporaciones o servicios de emergencia competentes.
15	Coordinador	Supervisa que el procedimiento de recepción, validación, clasificación y canalización del incidente se realice conforme a los protocolos establecidos por el CREZUM.
16	Despachador	Confirma la disponibilidad de recursos operativos para la atención de la emergencia y deja el incidente listo para su despacho.
17	Despachador	Registra la preparación para despacho en el sistema institucional y notifica la disponibilidad del incidente para su atención operativa.
18	Sistema Informático	Conserva el registro electrónico, el folio asignado y la información asociada al incidente para su seguimiento y consulta posterior.
19	Operador	Concluye la etapa de recepción de emergencia y continúa con la atención de nuevos reportes. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.



10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES OPERATIVAS

2. OBJETIVO.

Reducir los tiempos de respuesta operativa mediante la asignación, comunicación, seguimiento y liberación controlada de unidades ante incidentes registrados y priorizados.

3. REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 110, 111 y 112.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículo 21, fracciones I, II, IV y V.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES

Concepto	Descripción
Despacho	Proceso mediante el cual se asigna y comunica un servicio a una unidad operativa.
Unidad operativa	Personal o vehículo asignado para atender en campo un incidente o servicio.
Estatus operativo	Condición reportada por la unidad: disponible, asignada, en ruta, en el lugar, en apoyo, concluida o liberada.
Asignación de servicio	Designación formal de una unidad para atender un folio o incidente.



Concepto	Descripción
Apoyo interinstitucional	Intervención de instituciones externas para atender un evento que requiere capacidades o atribuciones adicionales.

5. INSUMOS.

- Incidente validado, registrado, clasificado y priorizado.
- Ubicación, tipo de evento, nivel de prioridad y riesgos identificados.
- Disponibilidad de unidades operativas.
- Canales de radiocomunicación o medios institucionales.
- Sistema institucional de control y seguimiento.

6. RESULTADOS.

- Unidad operativa asignada y comunicada.
- Estatus de salida y atención registrado.
- Seguimiento operativo documentado.
- Unidad liberada al concluir el servicio.

7. POLÍTICAS.

- El despachador deberá revisar la información del incidente antes de asignar recursos.
- La unidad seleccionada deberá corresponder al sector, disponibilidad, capacidad de respuesta y nivel de riesgo del evento.
- Toda asignación deberá comunicarse con folio, ubicación, tipo de incidente y observaciones relevantes.
- Los cambios de estatus deberán registrarse en el sistema institucional.
- Cuando el incidente lo requiera, el despachador deberá solicitar apoyo adicional o coordinación interinstitucional.



8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Despachador	Recibe del operador el incidente previamente validado, registrado, clasificado y priorizado en el sistema institucional de atención de emergencias.
2	Despachador	Revisa la información del incidente, incluyendo ubicación, tipo de evento, nivel de prioridad, riesgos identificados y recursos requeridos para su atención.
3	Despachador	Analiza la naturaleza del evento y determina la necesidad de movilización de recursos operativos conforme a los protocolos institucionales.
4	Despachador	Selecciona la unidad operativa que atenderá el incidente, considerando el sector asignado, conocimiento territorial, disponibilidad operativa, capacidad de respuesta y nivel de riesgo del evento.
5	Despachador	Verifica mediante radiocomunicación o medios institucionales la disponibilidad de la unidad operativa seleccionada para la atención del servicio.
6	Despachador	Determina si la unidad seleccionada se encuentra disponible para atender el incidente.
7	Despachador	Selecciona una unidad alterna cuando la unidad inicialmente considerada no se encuentra disponible y repite el proceso de validación.
8	Despachador	Comunica a la unidad operativa la información del servicio mediante radiocomunicación institucional, proporcionando folio, ubicación, tipo de incidente, nivel de prioridad y observaciones relevantes.
9	Unidad Operativa	Recibe la información transmitida por el despachador y confirma la correcta recepción del servicio asignado.
10	Despachador	Verifica la recepción de la información y solicita la confirmación de salida de la unidad operativa.



No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
11	Unidad Operativa	Confirma su salida hacia el lugar del incidente e informa su estatus operativo mediante los canales institucionales de comunicación.
12	Despachador	Registra en el sistema institucional la hora de asignación, hora de salida y estatus de la unidad operativa.
13	Operador	Proporciona información complementaria al despachador cuando se reciben actualizaciones relacionadas con el incidente a través de llamadas, videovigilancia o medios institucionales.
14	Despachador	Comunica a la unidad operativa cualquier actualización relevante relacionada con el incidente que pueda modificar las condiciones de atención o el nivel de riesgo.
15	Despachador	Mantiene el seguimiento permanente del servicio mediante radiocomunicación, registrando los cambios de estatus reportados por la unidad operativa durante la atención del evento.
16	Coordinador	Supervisa el proceso de despacho, verifica el cumplimiento de los protocolos operativos y coordina la asignación de recursos adicionales cuando la magnitud del incidente lo requiere.
17	Despachador	Solicita apoyo de corporaciones municipales, estatales, federales o servicios de emergencia cuando la naturaleza del incidente requiere coordinación interinstitucional.
18	Despachador	Registra en el sistema institucional los tiempos operativos, movimientos, apoyos solicitados y acciones relevantes generadas durante el servicio.
19	Unidad Operativa	Informa la conclusión de la atención del incidente y comunica el resultado del servicio al despachador.
20	Despachador	Registra la finalización del servicio, actualiza el estatus del incidente en el sistema institucional y libera la unidad para nuevas asignaciones.



No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
21	Coordinador	Verifica el cierre administrativo y operativo del servicio para asegurar la integridad de la información registrada.
22	Despachador	Concluye el procedimiento de despacho y mantiene disponibilidad para la atención de nuevos incidentes. Fin del procedimiento.



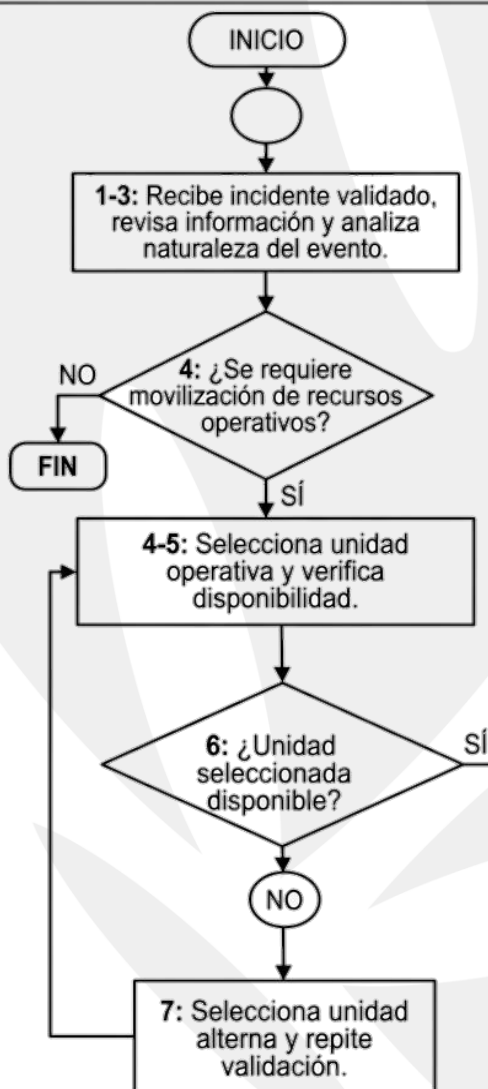
9. DIAGRAMACIÓN.

No.	Símbolo	Actividad / Flujo
1	Inicio/Fin	Recepción del incidente priorizado
2	Actividad	Revisión de información y riesgos
3	Actividad	Análisis de recursos requeridos
4	Actividad	Selección de unidad
5	Decisión	Decisión: ¿unidad disponible?
6	Actividad	Asignación de unidad alterna, si aplica
7	Actividad	Comunicación del servicio
8	Actividad	Confirmación de recepción y salida
9	Actividad	Registro de horarios y estatus
10	Actividad	Seguimiento y actualizaciones
11	Actividad	Conclusión del servicio
12	Inicio/Fin	Liberación de unidad



DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES OPERATIVAS

DESPACHADOR



UNIDAD OPERATIVA / COORDINADOR





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES

2. OBJETIVO.

Ampliar la capacidad de respuesta institucional mediante la activación, enlace, seguimiento y cierre de apoyos con dependencias externas competentes.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 86 y 86 Bis.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 1, 108 y 110.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 18 y 21, fracción V.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Coordinación interinstitucional	Comunicación y actuación conjunta entre el CREZUM y dependencias externas competentes.
Dependencia externa	Institución municipal, estatal, federal, de emergencia o servicio público que participa en un evento.
Enlace institucional	Persona designada como contacto oficial con otra dependencia.
Recurso solicitado	Unidad, personal, equipo, información o servicio requerido para atender un evento.



Concepto	Descripción
Cierre operativo coordinado	Validación de conclusión de acciones conjuntas y resguardo de información generada.

5. INSUMOS.

- Incidente que requiere participación externa.
- Información del evento: ubicación, tipo, riesgo y recursos desplegados.
- Directorio de enlaces institucionales.
- Canales oficiales de comunicación.
- Autorización del coordinador cuando corresponda.

6. RESULTADOS.

- Dependencia externa contactada y registrada.
- Apoyo interinstitucional activado.
- Acciones conjuntas documentadas.
- Cierre coordinado validado por la autoridad responsable.

7. POLÍTICAS.

- La coordinación interinstitucional deberá activarse cuando el evento exceda la capacidad municipal o requiera competencia especializada.
- El coordinador deberá validar la necesidad de apoyo externo cuando la magnitud del incidente lo amerite.
- Toda comunicación con dependencias externas deberá registrarse con hora, enlace, dependencia y respuesta obtenida.
- La información compartida deberá limitarse a datos necesarios para la atención del evento.
- El cierre del evento deberá integrar resultados, comunicaciones, apoyos y documentación generada.



8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Operador Despachador	Recibe la información del incidente y detecta que la atención del evento requiere la participación de una o más instituciones externas debido a su complejidad, nivel de riesgo, alcance territorial o especialización requerida.
2	Despachador	Identifica las dependencias, corporaciones o instituciones competentes para intervenir en el incidente, considerando sus atribuciones legales, capacidades operativas y ámbito de competencia.
3	Despachador	Activa los canales de comunicación institucional y establece contacto con las dependencias correspondientes mediante radiocomunicación, telefonía, sistemas oficiales o enlaces previamente establecidos.
4	Despachador	Proporciona a las instituciones participantes la información relevante del incidente, incluyendo ubicación, tipo de evento, nivel de riesgo, recursos desplegados y requerimientos específicos para su atención.
5	Dependencia Externa	Recibe la información del incidente, confirma la recepción de la solicitud de apoyo e informa la disponibilidad de recursos para intervenir en el evento.
6	Despachador	Registra en el sistema institucional la dependencia contactada, nombre del enlace, hora de comunicación, recursos solicitados y respuesta obtenida.
7	Operador de Videovigilancia / Despachador	Mantiene el seguimiento en tiempo real del incidente, intercambia información relevante con las instituciones participantes y proporciona apoyo mediante videovigilancia cuando las condiciones operativas lo permiten.
8	Despachador	Comunica los ajustes operativos autorizados a las instituciones participantes y confirma la recepción de las nuevas instrucciones.

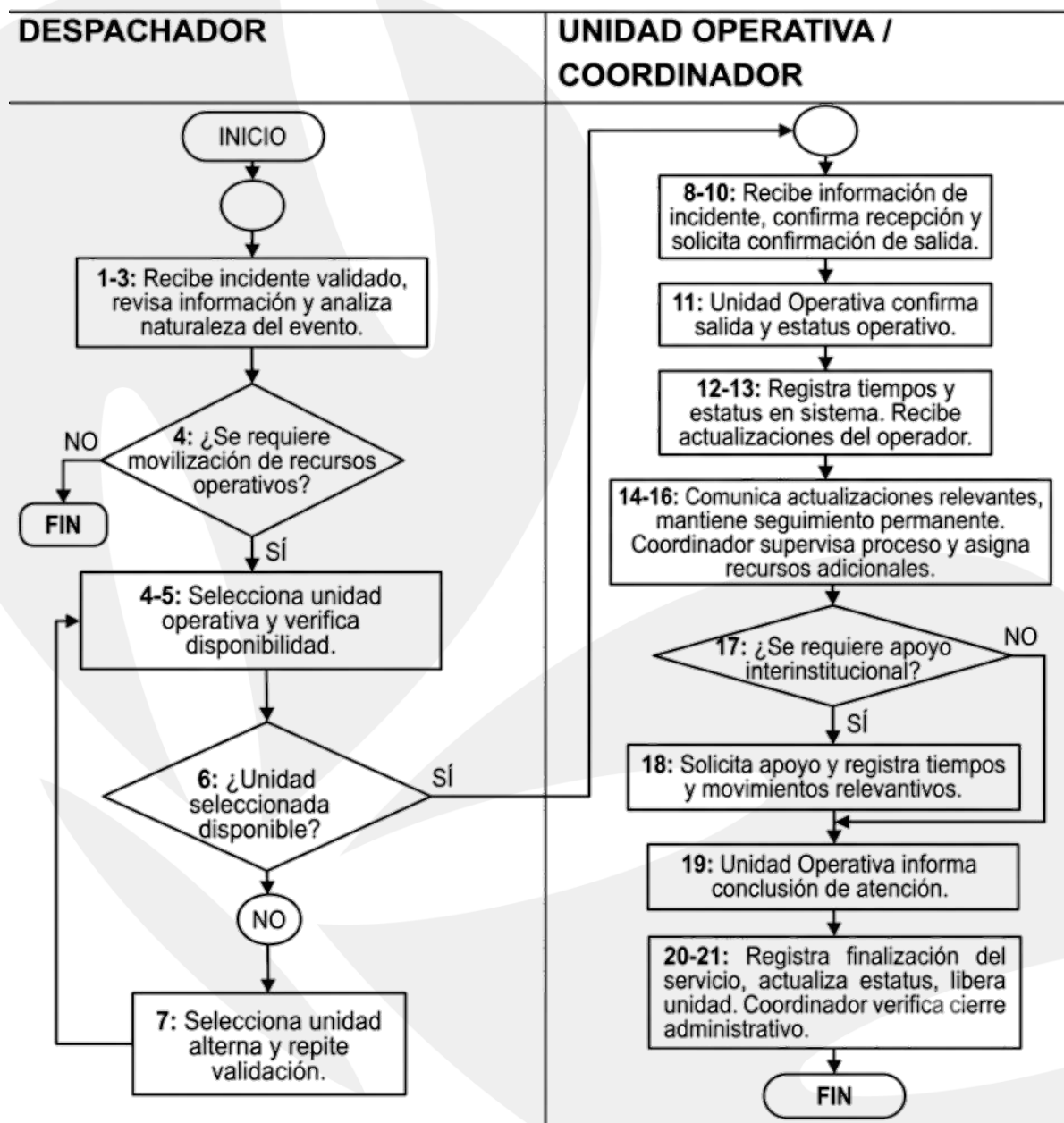


No.	Unidad Administrativa Puesto responsable	/	Descripción de la Actividad
9	Operador Despachador	/	Registra en el sistema institucional todas las acciones realizadas, comunicaciones efectuadas, apoyos proporcionados y resultados obtenidos durante la coordinación interinstitucional.
10	Dependencia Externa		Informa la conclusión de su intervención y comunica los resultados de las acciones realizadas durante la atención del incidente.
11	Coordinador		Verifica la conclusión de las acciones coordinadas, valida la información registrada y autoriza el cierre operativo del evento.
12	Despachador		Integra los registros, bitácoras, comunicaciones y documentación generada para su resguardo, seguimiento o consulta posterior.
13	Coordinador		Concluye el procedimiento de coordinación interinstitucional y mantiene disponibilidad para la atención de nuevos incidentes. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.

PROCEDIMIENTO: DESPACHO DE INCIDENTES DE EMERGENCIA



10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

CIERRE ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL INCIDENTE

2. OBJETIVO.

Asegurar la integridad del expediente del incidente mediante la verificación, integración, clasificación, corrección, archivo y cierre formal del folio institucional.

3. REFERENCIAS.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 112.

Ley General de Archivos, Artículos 1, 2 y 5.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículos 227 y 228.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Cierre del incidente	Acto por el cual se concluye formalmente el folio después de validar información y resultado.
Expediente digital	Conjunto de registros, documentos, evidencias y anexos asociados a un folio.
Resultado de atención	Descripción final de las acciones realizadas y estado del evento.
Integridad de información	Condición de que los registros estén completos, consistentes y verificables.



Concepto	Descripción
Trazabilidad	Capacidad de conocer el origen, responsable, hora, acción y resultado de cada registro.

5. INSUMOS.

- Notificación de conclusión del servicio.
- Resultado de intervención de la unidad operativa.
- Registros de despacho, videovigilancia y comunicaciones.
- Documentos, evidencias, IPH u otros anexos aplicables.
- Sistema institucional de seguimiento.

6. RESULTADOS.

- Folio cerrado formalmente.
- Expediente digital integrado y clasificado.
- Fecha, hora y usuario responsable del cierre registrados.
- Documentación resguardada para consulta, auditoría o requerimiento oficial.

7. POLÍTICAS.

- El cierre formal sólo deberá realizarse cuando la información mínima del incidente esté completa y validada.
- El operador deberá solicitar información complementaria cuando existan omisiones, inconsistencias o faltantes.
- Los documentos y evidencias relacionados deberán integrarse al expediente digital cuando corresponda.
- El sistema institucional deberá registrar fecha, hora y usuario responsable del cierre.
- La documentación física o digital deberá resguardarse conforme a los lineamientos de control documental y protección de datos.



8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Despachador	Recibe de la unidad operativa la notificación de conclusión del servicio y la información preliminar sobre las acciones realizadas durante la atención del incidente.
2	Unidad Operativa	Informa mediante radiocomunicación o medio institucional el resultado de la intervención, las acciones efectuadas, los recursos utilizados y la situación final del evento atendido.
3	Despachador	Verifica que la unidad operativa haya concluido la atención del incidente y confirma que no existan acciones pendientes relacionadas con el servicio.
4	Operador	Valida la resolución del incidente mediante la revisión de la información registrada en el sistema, reportes operativos, registros de videovigilancia o comunicaciones asociadas al evento.
5	Operador	Determina si la información disponible es suficiente para proceder al cierre formal del incidente.
6	Operador	Solicita información complementaria a la unidad operativa, despachador o áreas involucradas cuando detecta inconsistencias, omisiones o datos incompletos en el expediente del incidente.
7	Unidad Operativa	Proporciona la información complementaria requerida y remite los documentos o reportes relacionados con la atención del evento.
8	Operador	Registra en el sistema institucional la información final del incidente, incluyendo resultado de la atención, recursos desplegados, tiempos de respuesta, acciones realizadas y observaciones relevantes.
9	Operador	Clasifica el resultado del incidente conforme a los criterios establecidos por el CREZUM, identificando el tipo de conclusión, atención brindada y situación final del evento.



No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
10	Operador	Integra al expediente digital los documentos, reportes, evidencia fotográfica, grabaciones de videovigilancia, Informes Policiales Homologados (IPH) u otros elementos relacionados con el incidente cuando corresponda.
11	Área de Análisis e Inteligencia	Recibe la información del incidente cuando por su relevancia operativa requiere análisis, explotación de datos o generación de productos de inteligencia institucional.
12	Operador	Verifica que el expediente digital contenga la totalidad de la información generada durante la atención del incidente y que los registros coincidan con los datos reportados por las áreas participantes.
13	Supervisor Operativo	Revisa los datos registrados cuando la naturaleza del incidente lo requiere y valida que el expediente reúna los elementos necesarios para su cierre.
14	Operador	Realiza las correcciones procedentes cuando se identifican inconsistencias o faltantes en la información registrada.
15	Operador	Procede al cierre formal del folio en el sistema institucional una vez validada la integridad y veracidad de la información contenida en el expediente.
16	Sistema Informático	Registra la fecha, hora y usuario responsable del cierre del incidente para garantizar la trazabilidad y control de la información.
17	Operador	Clasifica y archiva electrónicamente el expediente del incidente conforme a los lineamientos institucionales de control documental y resguardo de información.
18	Personal Administrativo	Resguarda la documentación física o digital relacionada con el incidente cuando por disposición legal, administrativa o institucional resulte procedente.
19	Coordinador	Verifica el cumplimiento del procedimiento de cierre, asegura la disponibilidad de la información para

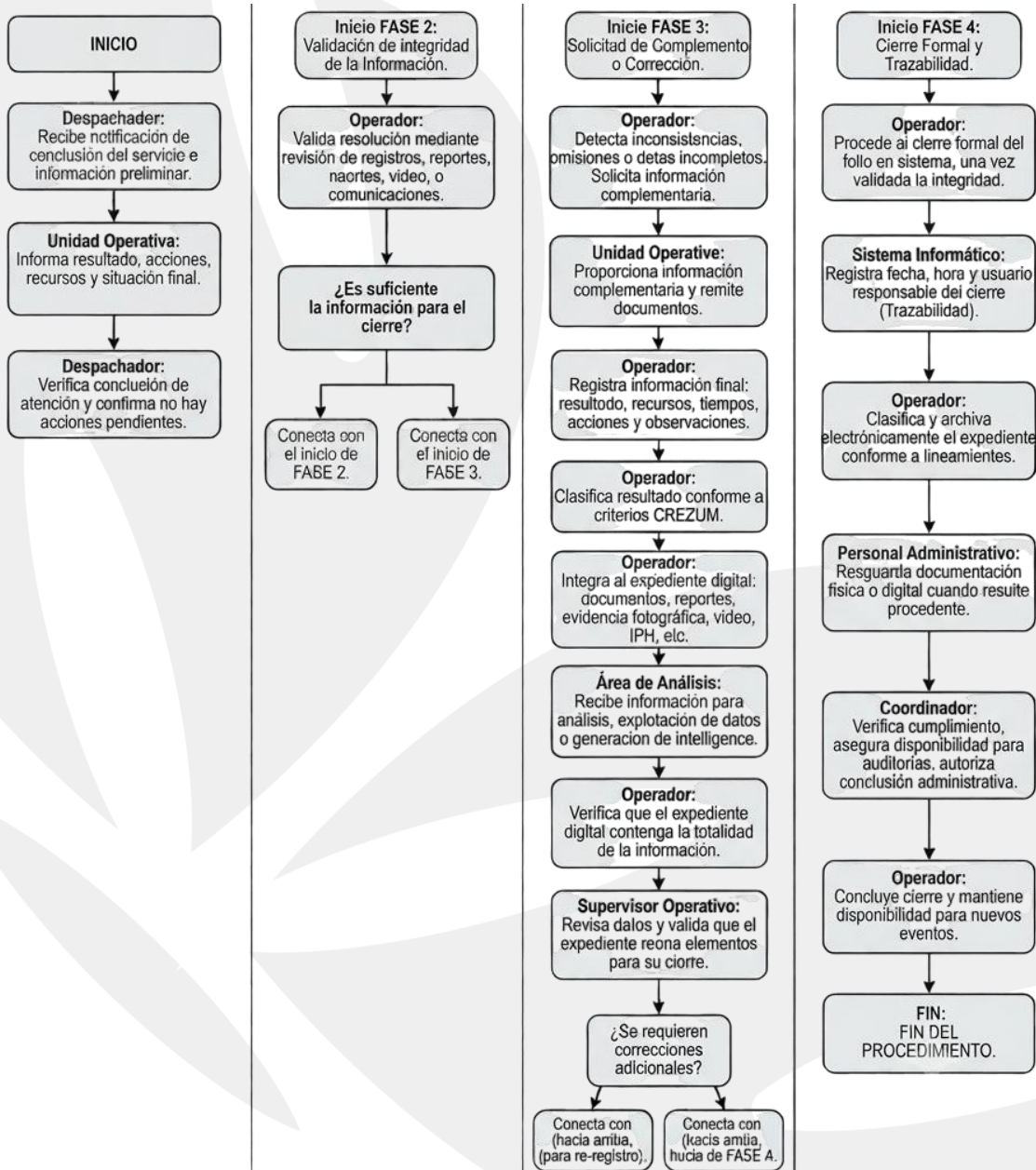


No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
		auditorías, análisis posteriores o requerimientos oficiales y autoriza la conclusión administrativa del expediente cuando corresponda.
20	Operador	Concluye el procedimiento de cierre del incidente y mantiene disponibilidad para la gestión de nuevos eventos. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.

CIERRE ADMINISTRATIVO





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA





1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA 089

2. OBJETIVO.

Mejorar la gestión de denuncias anónimas 089 mediante la recepción objetiva, registro, clasificación, evaluación de riesgo, canalización y resguardo confidencial de la información.

3. REFERENCIAS.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 110, 111 y 112.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 131, fracción II.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132, fracciones I y II.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

Disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales, Confidencialidad y Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Denuncia anónima 089	Reporte recibido por el canal 089 sobre hechos posiblemente delictivos o de interés para seguridad pública, sin requerir identificación del denunciante.



Concepto	Descripción
Denunciante anónimo	Persona que aporta información sin proporcionar datos de identificación personal.
Canalización operativa	Turno de información al despacho o unidad para verificación o atención en campo.
Área de Análisis e Inteligencia	Área responsable de evaluar, vincular y explotar información relevante para prevención, análisis criminal o productos de inteligencia.
Confidencialidad	Deber institucional de proteger información sensible, datos personales, denuncias y evidencia de acceso no autorizado.

5. INSUMOS.

- Llamada de denuncia anónima canalizada por el Sistema Estatal C5 o mecanismos autorizados.
- Información sobre hechos posiblemente delictivos o de interés para la seguridad pública.
- Sistema institucional de denuncias.
- Catálogo institucional de eventos.
- Canales de enlace con despacho y análisis.

6. RESULTADOS.

- Denuncia registrada con folio único.
- Denuncia clasificada y priorizada.
- Canalización a despacho o análisis según corresponda.
- Información resguardada bajo criterios de confidencialidad y protección de datos.

7. POLÍTICAS.

- La denuncia 089 deberá atenderse sin exigir datos personales al denunciante.



- El operador deberá registrar los hechos de forma clara, objetiva, cronológica y sin opiniones personales.
- La clasificación de la denuncia deberá realizarse conforme al catálogo institucional de eventos.
- La información deberá canalizarse a despacho cuando requiera atención operativa inmediata.
- La información deberá turnarse al Área de Análisis e Inteligencia cuando aporte elementos para identificación de patrones o generación de productos de inteligencia.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
1	Operador de Cabina	Recibe la llamada de denuncia anónima a través del sistema 089 canalizada por el Sistema Estatal C5 o por los mecanismos institucionales autorizados.
2	Operador de Cabina	Atiende al denunciante de manera profesional, objetiva y respetuosa, informando que la llamada es anónima y que no se requiere proporcionar datos personales para presentar la denuncia.
3	Operador de Cabina	Identifica la naturaleza de la denuncia y confirma que la información corresponde a hechos posiblemente relacionados con conductas delictivas, actividades sospechosas o situaciones de interés para la seguridad pública.
4	Operador de Cabina	Recaba la información relevante de la denuncia mediante preguntas orientadas a identificar qué ocurrió, dónde ocurrió, cuándo ocurrió, quiénes participan, cómo suceden los hechos y cualquier otro dato útil para su análisis o atención.
5	Operador de Cabina	Registra la información obtenida en el sistema institucional de denuncias, describiendo los hechos de forma clara, objetiva, cronológica y sin incorporar opiniones personales o interpretaciones subjetivas.



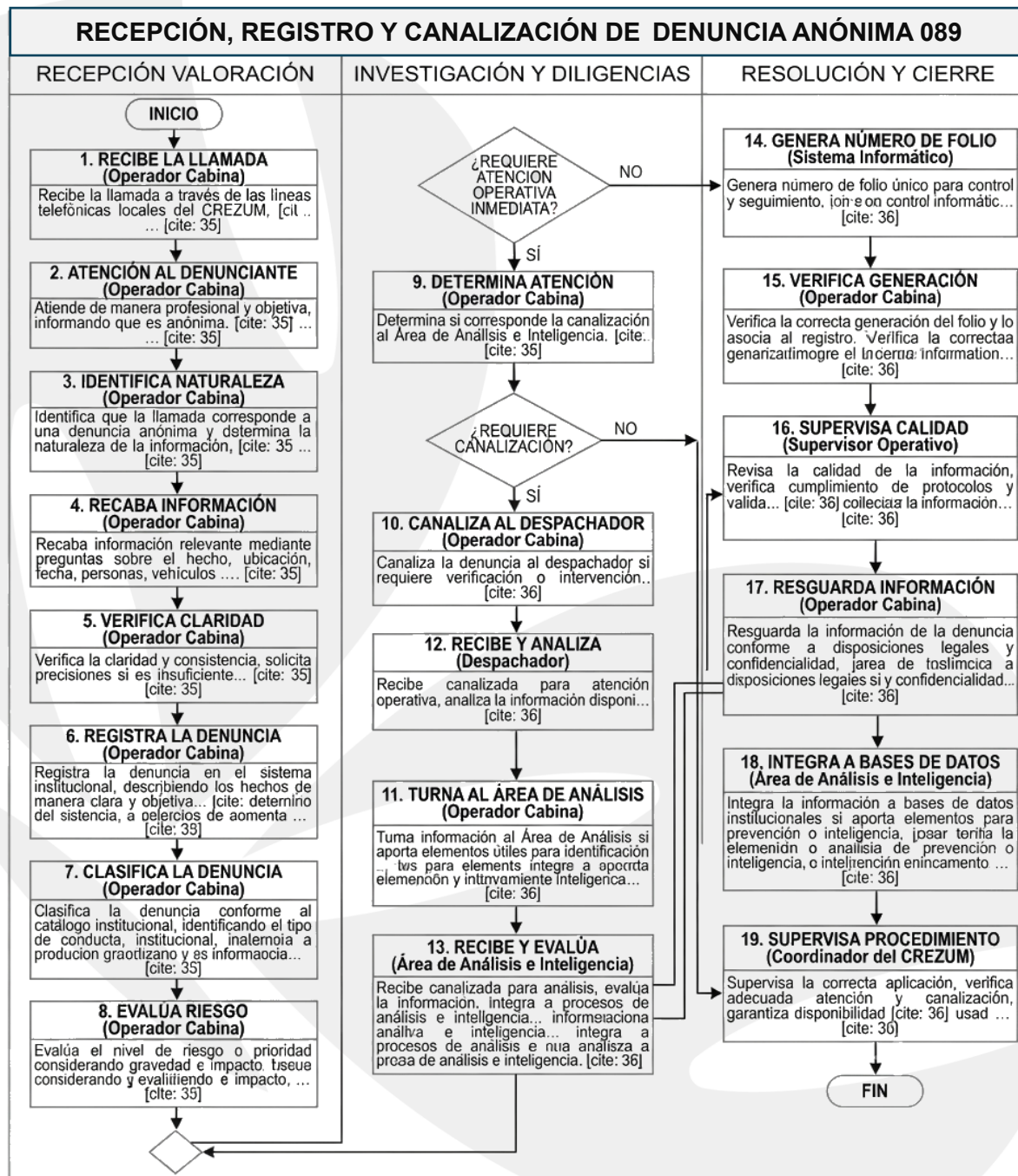
No.	Unidad Administrativa / Puesto responsable	Descripción de la Actividad
6	Operador de Cabina	Verifica la consistencia de la información proporcionada y solicita precisiones adicionales cuando los datos resultan insuficientes para identificar adecuadamente la situación denunciada.
7	Operador de Cabina	Clasifica la denuncia conforme al catálogo institucional de eventos, identificando el tipo de conducta reportada, zona de incidencia y características relevantes del hecho denunciado.
8	Operador de Cabina	Evalúa el nivel de riesgo o prioridad de la denuncia considerando el posible impacto en la seguridad pública, la gravedad de los hechos y la necesidad de intervención institucional.
9	Operador de Cabina	Determina si la información requiere atención operativa inmediata o si corresponde su canalización al Área de Análisis e Inteligencia para su evaluación y explotación.
10	Operador de Cabina	Canaliza la denuncia al despachador cuando la información requiere intervención operativa, vigilancia preventiva o verificación por parte de unidades en campo.
11	Operador de Cabina	Turna la información al Área de Análisis e Inteligencia cuando la denuncia contiene datos relevantes para la identificación de patrones delictivos, generación de inteligencia o investigaciones institucionales.
12	Despachador	Recibe la denuncia canalizada para atención operativa, analiza la información disponible y determina las acciones procedentes conforme a los protocolos institucionales.
13	Área de Análisis e Inteligencia	Recibe la denuncia canalizada para análisis, evalúa la información proporcionada y la integra a los procesos de análisis, vinculación o generación de productos de inteligencia cuando corresponde.
14	Sistema Informático	Genera un número de folio único para la identificación, seguimiento y control de la denuncia registrada.



No.	Unidad Administrativa Puesto responsable	/	Descripción de la Actividad
15	Operador Cabina	de	Verifica la correcta generación del folio y lo asocia al registro correspondiente dentro del sistema institucional.
16	Supervisor Operativo		Supervisa la calidad de la información registrada, verifica el cumplimiento de los protocolos de atención y valida la adecuada clasificación y canalización de la denuncia cuando la relevancia del caso lo amerita.
17	Operador Cabina	de	Resguarda la información de la denuncia conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de confidencialidad, protección de datos y seguridad de la información.
18	Área de Análisis e Inteligencia		Integra la información a las bases de datos institucionales cuando la denuncia aporta elementos útiles para el análisis delictivo, la prevención o la generación de inteligencia.
19	Coordinador del CREZUM	del	Verifica el cumplimiento del procedimiento, supervisa la correcta atención de la denuncia y garantiza la disponibilidad de la información para fines operativos, analíticos o requerimientos institucionales.
20	Operador Cabina	de	Concluye el registro de la denuncia anónima y mantiene disponibilidad para la atención de nuevas llamadas. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, REGISTRO Y CANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA LOCAL

2. OBJETIVO.

Mantener un canal municipal de denuncia ciudadana mediante la recepción, registro, clasificación, evaluación y canalización segura de información anónima recibida por líneas locales del CREZUM.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 110 y 112.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132, fracciones I y II.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Referencias Generales del presente manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

Disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales, Confidencialidad y Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Denuncia anónima local	Reporte recibido por líneas locales del CREZUM sin necesidad de identificar al ciudadano.



Concepto	Descripción
Línea local	Medio telefónico municipal habilitado para recibir reportes o denuncias ciudadanas.
Registro de denuncia	Asiento físico o electrónico que documenta hechos reportados, clasificación, folio y canalización.
Vigilancia preventiva	Acción de observación, patrullaje o verificación destinada a prevenir riesgos o hechos delictivos.
Información de interés operativo	Dato útil para atender, prevenir, verificar o analizar un evento.

5. INSUMOS.

- Llamada recibida por línea telefónica local del CREZUM.
- Datos del hecho denunciado, ubicación, personas, vehículos o inmuebles relacionados.
- Sistema institucional de registro.
- Catálogo de eventos.
- Canales de despacho y análisis.

6. RESULTADOS.

- Denuncia local registrada con folio.
- Información clasificada y canalizada.
- Medida de atención operativa o análisis determinada.
- Registro resguardado conforme a confidencialidad.

7. POLÍTICAS.

- La denuncia local deberá poder recibirse de forma anónima sin condicionar la atención a datos personales.
- El operador deberá recabar información mínima útil para atención o análisis.
- Los hechos deberán registrarse sin juicios de valor ni interpretaciones subjetivas.



- La canalización deberá atender al nivel de riesgo, gravedad e impacto en la seguridad pública.
- La información deberá integrarse a bases institucionales cuando aporte elementos de prevención o análisis criminal.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa Puesto Responsable	/	Descripción de la Actividad
1	Operador Cabina	de	Recibe la llamada a través de las líneas telefónicas locales habilitados por el CREZUM para la recepción de denuncias ciudadanas.
2	Operador Cabina	de	Atiende al denunciante de manera profesional, objetiva y respetuosa, informando que la denuncia puede realizarse de forma anónima y que no es necesario proporcionar datos personales para presentar el reporte.
3	Operador Cabina	de	Identifica que la llamada corresponde a una denuncia anónima y determina la naturaleza general de la información proporcionada por el ciudadano.
4	Operador Cabina	de	Recaba la información relevante mediante preguntas orientadas a identificar el hecho denunciado, ubicación, fecha, hora, personas involucradas, vehículos relacionados y cualquier otro dato útil para su atención o análisis.
5	Operador Cabina	de	Verifica la claridad y consistencia de la información obtenida y solicita precisiones adicionales cuando los datos proporcionados resultan insuficientes para comprender adecuadamente la situación reportada.
6	Operador Cabina	de	Registra la denuncia en el sistema institucional, describiendo los hechos de manera clara, objetiva, cronológica y sin incorporar opiniones personales o juicios de valor.
7	Operador Cabina	de	Clasifica la denuncia conforme al catálogo institucional de eventos, identificando el tipo de conducta reportada y las características relevantes del hecho denunciado.



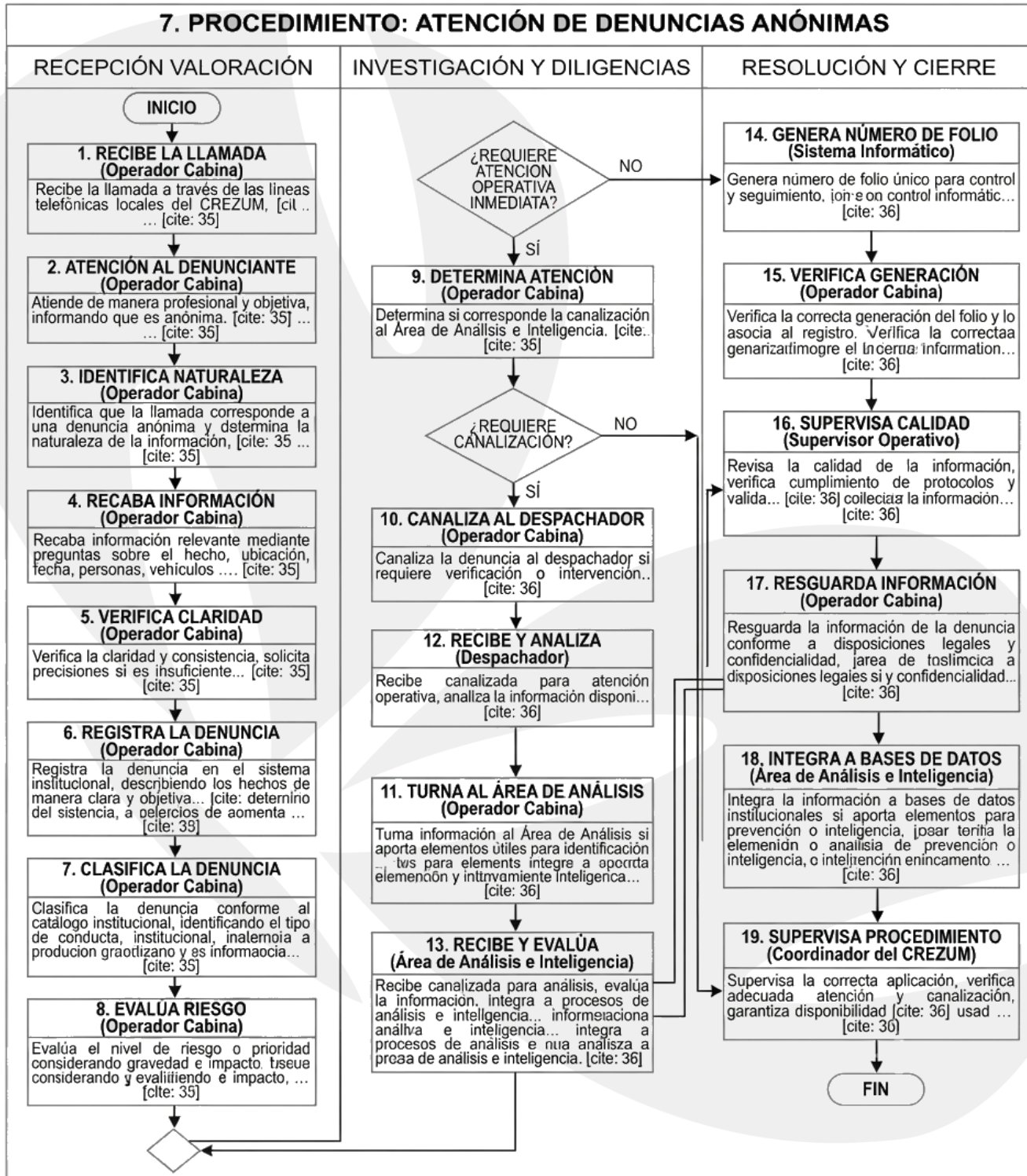
No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
8	Operador de Cabina	Evalúa el nivel de riesgo o prioridad de la denuncia considerando la gravedad de los hechos, el posible impacto en la seguridad pública y la necesidad de intervención institucional.
9	Operador de Cabina	Determina si la denuncia requiere atención operativa inmediata o si corresponde su canalización al Área de Análisis e Inteligencia para su evaluación especializada.
10	Operador de Cabina	Canaliza la denuncia al despachador cuando la información requiere verificación, vigilancia preventiva o intervención por parte de unidades operativas.
11	Operador de Cabina	Turna la información al Área de Análisis e Inteligencia cuando la denuncia aporta elementos relevantes para la identificación de patrones delictivos, análisis de información o generación de inteligencia institucional.
12	Despachador	Recibe la denuncia canalizada para atención operativa, analiza la información disponible y determina las acciones procedentes conforme a los protocolos institucionales.
13	Área de Análisis e Inteligencia	Recibe la denuncia canalizada para análisis, evalúa la información proporcionada y la integra a los procesos institucionales de análisis, vinculación y generación de inteligencia cuando corresponda.
14	Sistema Informático	Genera un número de folio único para el control, seguimiento y consulta de la denuncia registrada.
15	Operador de Cabina	Verifica la correcta generación del folio y lo asocia al registro correspondiente dentro del sistema institucional.
16	Supervisor Operativo	Revisa la calidad de la información registrada, verifica el cumplimiento de los protocolos de atención y valida la clasificación y canalización de la denuncia cuando la relevancia del caso lo amerita.
17	Operador de Cabina	Resguarda la información de la denuncia conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de



No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
		confidencialidad, protección de datos y seguridad de la información.
18	Área de Análisis e Inteligencia	Integra la información a las bases de datos institucionales cuando la denuncia aporta elementos de interés para la prevención del delito, el análisis criminal o la generación de inteligencia.
19	Coordinador del CREZUM	Supervisa la correcta aplicación del procedimiento, verifica la adecuada atención y canalización de la denuncia y garantiza la disponibilidad de la información para fines operativos o institucionales.
20	Operador de Cabina	Concluye el registro de la denuncia anónima local y mantiene disponibilidad para la atención de nuevas llamadas. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, REGISTRO Y ANALIZACIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA RECIBIDA POR FACEBOOK

2. OBJETIVO.

Ampliar la recepción de información ciudadana mediante el monitoreo, preservación digital, registro, clasificación y canalización de denuncias anónimas recibidas por la página oficial de Facebook del CREZUM.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 6 y 16.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 110, 112 y 113.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículos 131, fracción II, y 132, fracciones I y II.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

Disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales, Confidencialidad y Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Red social institucional	Cuenta oficial autorizada para comunicación con ciudadanía y recepción de información.



Concepto	Descripción
Mensaje privado	Comunicación directa recibida a través de la página oficial o canal digital habilitado.
Evidencia digital	Imágenes, grabaciones, capturas, enlaces, identificadores o archivos digitales asociados a un hecho o incidente.
Enlace electrónico	Dirección digital o identificador que permite ubicar una publicación o contenido.
Preservación de información digital	Acción de conservar capturas, enlaces, identificadores o archivos para resguardar el contenido original.

5. INSUMOS.

- Mensajes privados, comentarios o publicaciones en la página oficial de Facebook.
- Capturas de pantalla, enlaces o identificadores de publicaciones.
- Cuenta institucional autorizada.
- Sistema institucional de denuncias.
- Canales de coordinación con despacho y análisis.

6. RESULTADOS.

- Denuncia digital registrada y foliada.
- Evidencia digital preservada.
- Información clasificada y canalizada.
- Atención o análisis iniciado según riesgo y contenido.

7. POLÍTICAS.

- La página oficial deberá monitorearse de manera permanente conforme a la disponibilidad operativa.
- La información recibida deberá preservarse mediante captura, enlace o identificador antes de su canalización.
- El operador no deberá solicitar datos personales innecesarios para continuar la atención del reporte.



- La interacción con usuarios deberá mantenerse institucional, respetuosa y sin prejuzgar los hechos.
- La evidencia digital deberá resguardarse de forma íntegra y con control de acceso.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
1	Operador de Redes Sociales / Cabina	Monitorea de manera permanente la página oficial de Facebook del CREZUM, revisando mensajes privados, comentarios, publicaciones y demás medios de interacción habilitados para la recepción de información ciudadana.
2	Operador de Redes Sociales / Cabina	Identifica mensajes, comentarios o publicaciones que contengan información relacionada con posibles hechos delictivos, actividades sospechosas, faltas administrativas o situaciones de interés para la seguridad pública.
3	Operador de Redes Sociales / Cabina	Determina que la información recibida corresponde a una denuncia anónima y verifica que no sea necesario solicitar datos personales del usuario para continuar con la atención del reporte.
4	Operador de Redes Sociales / Cabina	Analiza el contenido del mensaje y extrae la información relevante relacionada con el hecho denunciado, ubicación, fecha, hora, personas involucradas, vehículos, inmuebles o cualquier otro dato de interés operativo o analítico.
5	Operador de Redes Sociales / Cabina	Obtiene evidencia digital de la denuncia mediante capturas de pantalla, enlaces electrónicos, identificadores de publicaciones o cualquier otro elemento que permita conservar la información original recibida.
6	Operador de Redes Sociales / Cabina	Verifica la claridad y consistencia de la información disponible y recopila los elementos necesarios para su registro institucional.



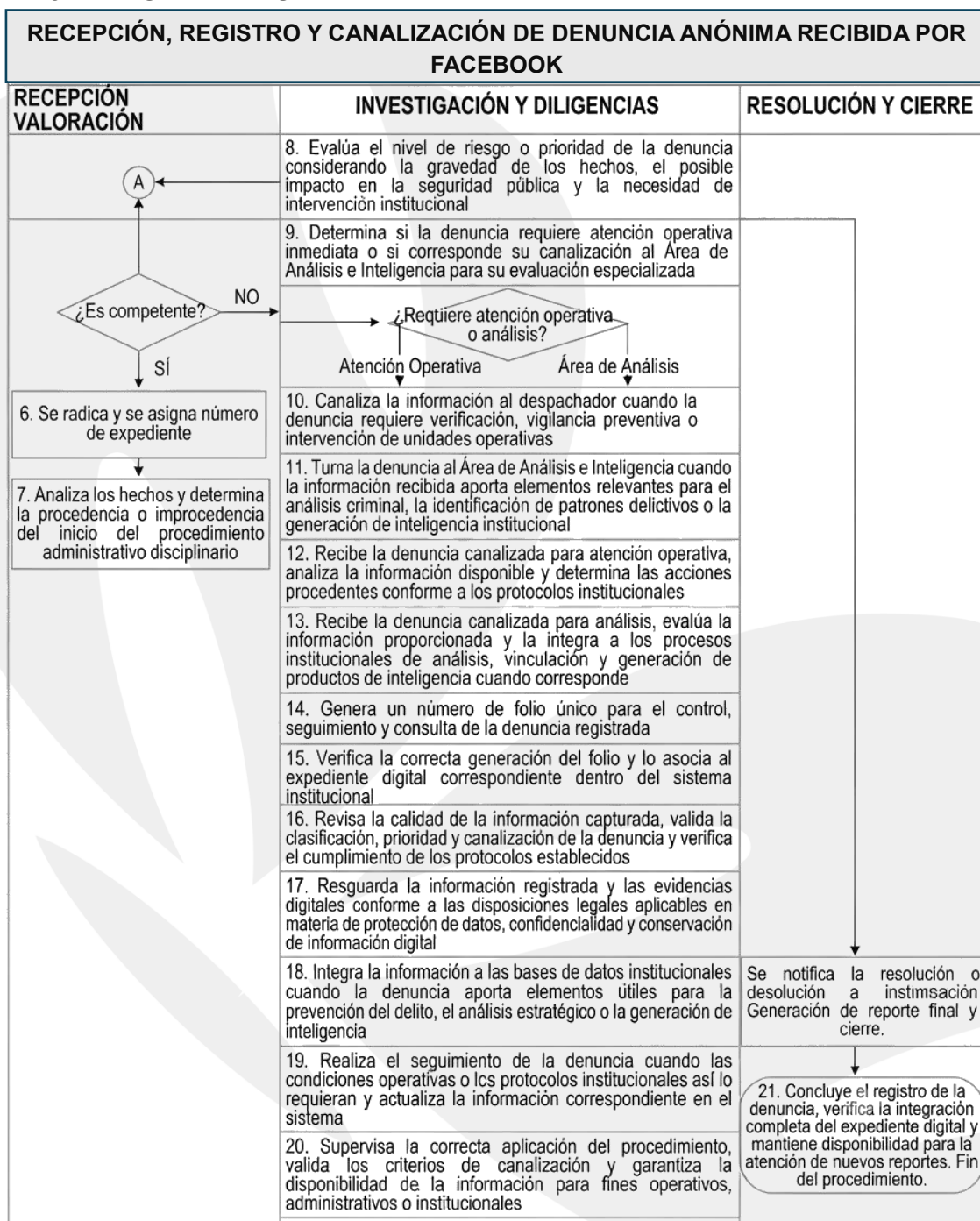
No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
7	Capturista	Recibe la información recopilada y registra la denuncia en el aplicativo institucional de captura, describiendo los hechos de manera objetiva, clara, cronológica y verificable.
8	Capturista	Integra al registro las evidencias digitales obtenidas, incluyendo capturas de pantalla, enlaces electrónicos y referencias asociadas al reporte recibido.
9	Capturista	Clasifica la denuncia conforme al catálogo institucional de eventos, identificando la naturaleza del hecho reportado y las características relevantes para su atención.
10	Capturista	Evalúa el nivel de riesgo o prioridad de la denuncia considerando la gravedad de los hechos, el posible impacto en la seguridad pública y la necesidad de intervención institucional.
11	Capturista	Determina si la denuncia requiere atención operativa inmediata o si corresponde su canalización al Área de Análisis e Inteligencia para su evaluación especializada.
12	Capturista	Canaliza la información al despachador cuando la denuncia requiere verificación, vigilancia preventiva o intervención de unidades operativas.
13	Capturista	Turna la denuncia al Área de Análisis e Inteligencia cuando la información recibida aporta elementos relevantes para el análisis criminal, la identificación de patrones delictivos o la generación de inteligencia institucional.
14	Despachador	Recibe la denuncia canalizada para atención operativa, analiza la información disponible y determina las acciones procedentes conforme a los protocolos institucionales.
15	Área de Análisis e Inteligencia	Recibe la denuncia canalizada para análisis, evalúa la información proporcionada y la integra a los procesos institucionales de análisis, vinculación y generación de productos de inteligencia cuando corresponda.



No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
16	Sistema Informático	Genera un número de folio único para el control, seguimiento y consulta de la denuncia registrada.
17	Capturista	Verifica la correcta generación del folio y lo asocia al expediente digital correspondiente dentro del sistema institucional.
18	Supervisor Operativo	Revisa la calidad de la información capturada, valida la clasificación, prioridad y canalización de la denuncia y verifica el cumplimiento de los protocolos establecidos.
19	Capturista	Resguarda la información registrada y las evidencias digitales conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de protección de datos, confidencialidad y conservación de información digital.
20	Área de Análisis e Inteligencia	Integra la información a las bases de datos institucionales cuando la denuncia aporta elementos útiles para la prevención del delito, el análisis estratégico o la generación de inteligencia.
21	Operador de Redes Sociales / Cabina	Realiza el seguimiento de la denuncia cuando las condiciones operativas o los protocolos institucionales así lo requieren y actualiza la información correspondiente en el sistema.
22	Coordinador del CREZUM	Supervisa la correcta aplicación del procedimiento, valida los criterios de canalización y garantiza la disponibilidad de la información para fines operativos, administrativos o institucionales.
23	Capturista	Concluye el registro de la denuncia, verifica la integración completa del expediente digital y mantiene disponibilidad para la atención de nuevos reportes. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, REGISTRO, ATENCIÓN Y CIERRE DE OFICIOS

2. OBJETIVO.

Mejorar el control administrativo de oficios mediante la recepción, registro, análisis, turnado, atención, respuesta, archivo y seguimiento institucional de solicitudes oficiales.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 6 y 16.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 112 y 113.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículos 127, 132, 227 y 228.

Ley General de Archivos, Artículos 1, 2 y 5.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

Disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales, Confidencialidad y Seguridad de la Información.



4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Oficio	Documento oficial emitido por autoridad competente mediante el cual se solicita información, atención, coordinación o respuesta institucional.
Autoridad solicitante	Institución o servidor público que emite un oficio o requerimiento.
Turno interno	Asignación del oficio al área competente para su atención.
Respuesta institucional	Contestación formal elaborada y remitida por conducto autorizado.
Control documental	Proceso de registro, archivo, localización, resguardo y seguimiento de documentos institucionales.

5. INSUMOS.

- Oficio físico o digital emitido por autoridad competente.
- Anexos y datos de identificación del requerimiento.
- Libro de control o sistema institucional de oficios.
- Área competente para atención.
- Plazo de respuesta señalado o aplicable.

6. RESULTADOS.

- Oficio registrado con número de control.
- Solicitud turnada al área competente.
- Respuesta elaborada y remitida.
- Expediente administrativo archivado.

7. POLÍTICAS.

- Todo oficio recibido deberá registrarse con fecha, hora, remitente, asunto y área responsable.



- El personal administrativo deberá verificar competencia, integridad y anexos del oficio recibido.
- Los oficios deberán turnarse al área competente con claridad sobre plazo y acciones requeridas.
- La respuesta institucional deberá emitirse por conducto autorizado y conservar acuse cuando corresponda.
- El expediente deberá archivar conforme a control documental y disponibilidad para auditoría.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal Administrativo	Recibe el oficio físico o digital emitido por la autoridad competente y verifica que contenga firma autógrafa o validación electrónica, sello oficial y los datos necesarios para su identificación.
2	Personal Administrativo	Registra el oficio en el libro de control o sistema institucional, asigna un número de registro y genera el expediente correspondiente para su seguimiento.
3	Coordinador del CREZUM	Revisa el contenido del oficio y valida la competencia de la autoridad solicitante, así como la legalidad y procedencia del requerimiento realizado.
4	Coordinador del CREZUM	Determina si la solicitud cumple con los requisitos legales y administrativos para su atención.
5	Coordinador del CREZUM	Autoriza la atención del requerimiento y turna el oficio al área de monitoreo, análisis o personal responsable de la búsqueda de información.
6	Operador de Videovigilancia	Recibe el requerimiento y analiza los datos proporcionados en el oficio para identificar fecha, horario, ubicación, evento o características necesarias para la localización de la información solicitada.
7	Operador de Videovigilancia	Realiza la búsqueda de información en los sistemas de videovigilancia, grabación, monitoreo y demás



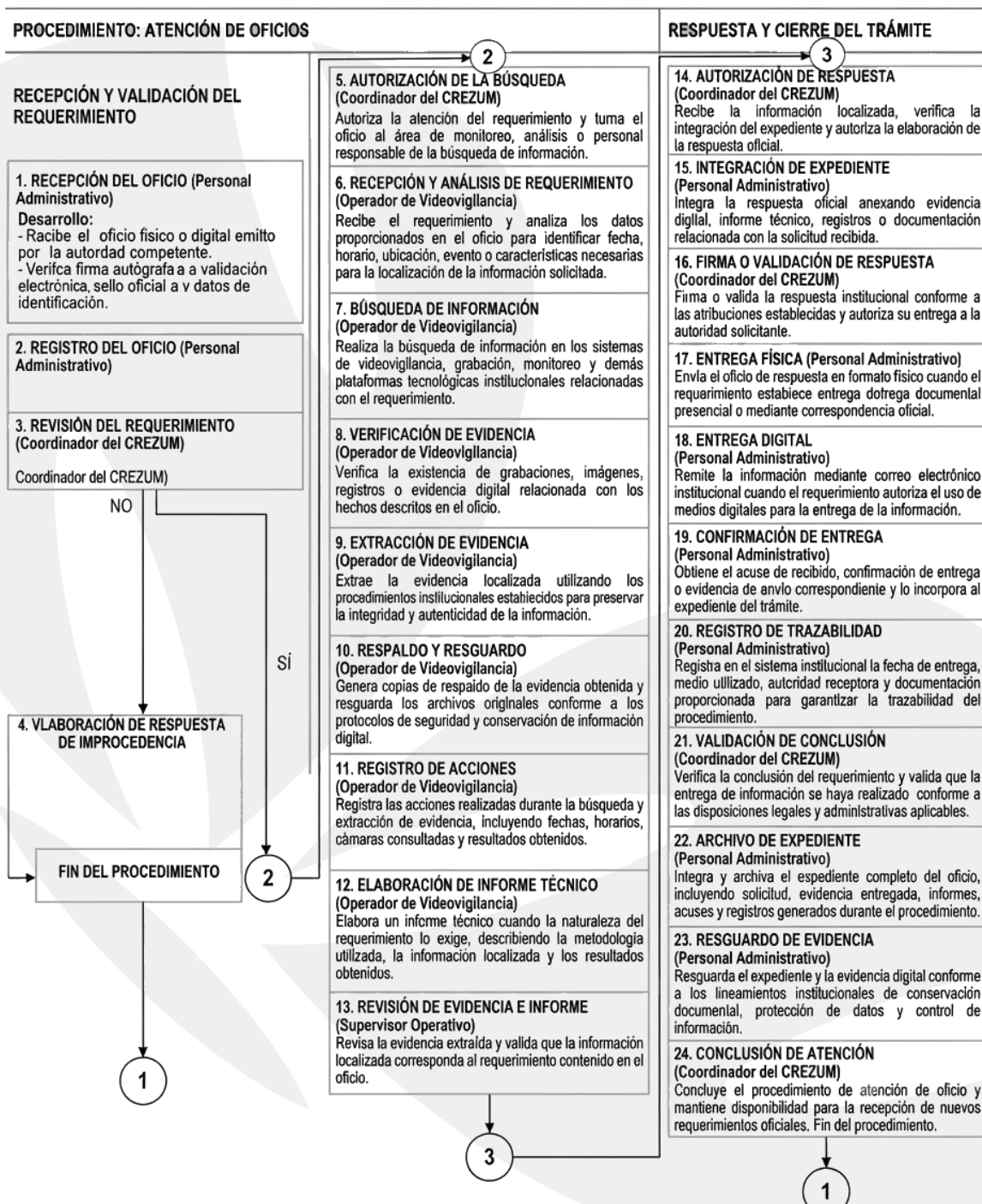
No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
		plataformas tecnológicas institucionales relacionadas con el requerimiento.
8	Operador de Videovigilancia	Verifica la existencia de grabaciones, imágenes, registros o evidencia digital relacionada con los hechos descritos en el oficio.
9	Operador de Videovigilancia	Extrae la evidencia localizada utilizando los procedimientos institucionales establecidos para preservar la integridad y autenticidad de la información.
10	Operador de Videovigilancia	Genera copias de respaldo de la evidencia obtenida y resguarda los archivos originales conforme a los protocolos de seguridad y conservación de información digital.
11	Operador de Videovigilancia	Registra las acciones realizadas durante la búsqueda y extracción de evidencia, incluyendo fechas, horarios, cámaras consultadas y resultados obtenidos.
12	Operador de Videovigilancia	Elabora un informe técnico cuando la naturaleza del requerimiento lo exige, describiendo la metodología utilizada, la información localizada y los resultados obtenidos.
13	Supervisor Operativo	Revisa la evidencia extraída y valida que la información localizada corresponda al requerimiento contenido en el oficio.
14	Coordinador del CREZUM	Recibe la información localizada, verifica la integración del expediente y autoriza la elaboración de la respuesta oficial.
15	Personal Administrativo	Integra la respuesta oficial anexando evidencia digital, informe técnico, registros o documentación relacionada con la solicitud recibida.
16	Coordinador del CREZUM	Firma o valida la respuesta institucional conforme a las atribuciones establecidas y autoriza su entrega a la autoridad solicitante.



No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
17	Personal Administrativo	Envía el oficio de respuesta en formato físico cuando el requerimiento establece entrega documental presencial o mediante correspondencia oficial.
18	Personal Administrativo	Remite la información mediante correo electrónico institucional cuando el requerimiento autoriza el uso de medios digitales para la entrega de la información.
19	Personal Administrativo	Obtiene el acuse de recibido, confirmación de entrega o evidencia de envío correspondiente y lo incorpora al expediente del trámite.
20	Personal Administrativo	Registra en el sistema institucional la fecha de entrega, medio utilizado, autoridad receptora y documentación proporcionada para garantizar la trazabilidad del procedimiento.
21	Coordinador del CREZUM	Verifica la conclusión del requerimiento y valida que la entrega de información se haya realizado conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables.
22	Personal Administrativo	Integra y archiva el expediente completo del oficio, incluyendo solicitud, evidencia entregada, informes, acuses y registros generados durante el procedimiento.
23	Personal Administrativo	Resguarda el expediente y la evidencia digital conforme a los lineamientos institucionales de conservación documental, protección de datos y control de información.
24	Coordinador del CREZUM	Concluye el procedimiento de atención de oficio y mantiene disponibilidad para la recepción de nuevos requerimientos oficiales. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

RECEPCIÓN, VALIDACIÓN, CAPTURA Y RESGUARDO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO

2. OBJETIVO.

Asegurar la correcta integración del Informe Policial Homologado mediante la recepción, revisión, captura, validación, corrección y resguardo de la información operativa generada por el primer respondiente.

3. REFERENCIAS.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132, fracción XIV.

Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el Llenado, Entrega, Recepción, Registro, Resguardo y Consulta del Informe Policial Homologado.

Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículos 227 y 228.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Artículos 6, 7 y 74.

Referencias Generales del presente Manual.

Protocolos Internos del CREZUM aplicables al procedimiento.

Sistemas Institucionales, Bitácoras, Formatos y Registros Autorizados por la Coordinación del CREZUM.

4. DEFINICIONES.

Concepto	Descripción
Informe Policial Homologado	Documento oficial elaborado por el primer respondiente para registrar información de una intervención policial.



Concepto	Descripción
Primer respondiente	Autoridad que acude inicialmente al lugar de los hechos o interviene directamente en el evento.
Captura de IPH	Transcripción o incorporación de datos del IPH en el sistema correspondiente.
Validación documental	Revisión de que un documento contenga información mínima, anexos y datos consistentes.
Anexo operativo	Documento, imagen, evidencia o información complementaria relacionada con el IPH o evento.

5. INSUMOS.

- IPH físico, digital o medio institucional autorizado.
- Datos del primer respondiente y unidad operativa.
- Información del evento, personas, vehículos, objetos, indicios o anexos.
- Sistema autorizado para captura o resguardo.
- Documentos complementarios cuando correspondan.

6. RESULTADOS.

- IPH recibido y registrado.
- Información capturada o integrada al sistema correspondiente.
- Inconsistencias detectadas y corregidas cuando proceda.
- Documento resguardado conforme a normatividad y cadena documental aplicable.

7. POLÍTICAS.

- El IPH deberá recibirse únicamente por medios institucionales autorizados.
- El personal responsable deberá verificar que el documento contenga datos mínimos de identificación, evento, intervención y anexos.
- Cuando existan omisiones o inconsistencias, deberá solicitarse corrección o información complementaria al primer respondiente.



- La captura deberá realizarse con apego al contenido del IPH sin alterar hechos asentados por el primer respondiente.
- El IPH y sus anexos deberán resguardarse conforme a control documental, confidencialidad y protección de datos.

8. DESARROLLO.

No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
1	Unidad Operativa (Primer Respondiente)	Elabora el Informe Policial Homologado (IPH) conforme a los lineamientos establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública y reúne la documentación relacionada con la intervención policial realizada.
2	Unidad Operativa (Primer Respondiente)	Entrega el IPH en formato físico, digital o mediante los medios institucionales autorizados dentro de los plazos establecidos para su recepción y captura.
3	Operador Capturista	Recibe el IPH y verifica que el documento corresponda al evento atendido, identificando número de incidente, fecha, hora, ubicación y unidad participante.
4	Operador Capturista	Revisa que el IPH contenga los datos generales requeridos, incluyendo información de los elementos actuantes, descripción de hechos, personas involucradas, vehículos, objetos asegurados y demás apartados aplicables.
5	Operador Capturista	Verifica la integridad documental del IPH y determina si la información contenida es legible, congruente y suficiente para su captura en el sistema institucional.
6	Operador Capturista	Identifica el tipo de evento registrado y verifica su vinculación con el incidente previamente generado en el sistema cuando corresponda.



No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
7	Operador Capturista	Inicia la captura de la información contenida en el IPH, respetando íntegramente los datos asentados en el documento original.
8	Operador Capturista	Registra en el sistema los datos generales del evento, incluyendo fecha, hora, ubicación, unidad participante, elementos intervinientes y características de la intervención policial.
9	Operador Capturista	Captura la información relacionada con personas involucradas, víctimas, detenidos, testigos, vehículos, objetos asegurados y demás datos contenidos en el IPH.
10	Operador Capturista	Registra la narrativa de hechos, acciones realizadas por los elementos operativos y resultados obtenidos durante la intervención policial conforme al contenido original del documento.
11	Operador Capturista	Verifica que la información capturada coincida con los datos contenidos en el IPH y revisa la consistencia de los registros ingresados al sistema.
12	Operador Capturista	Detecta posibles inconsistencias, omisiones o errores documentales que puedan afectar la calidad o validez de la información registrada.
13	Operador Capturista	Solicita aclaraciones o información complementaria a la unidad operativa cuando identifica inconsistencias o datos insuficientes para concluir la captura.
14	Unidad Operativa (Primer Respondiente)	Proporciona las aclaraciones, precisiones o documentación complementaria requerida para subsanar las observaciones detectadas durante la revisión.



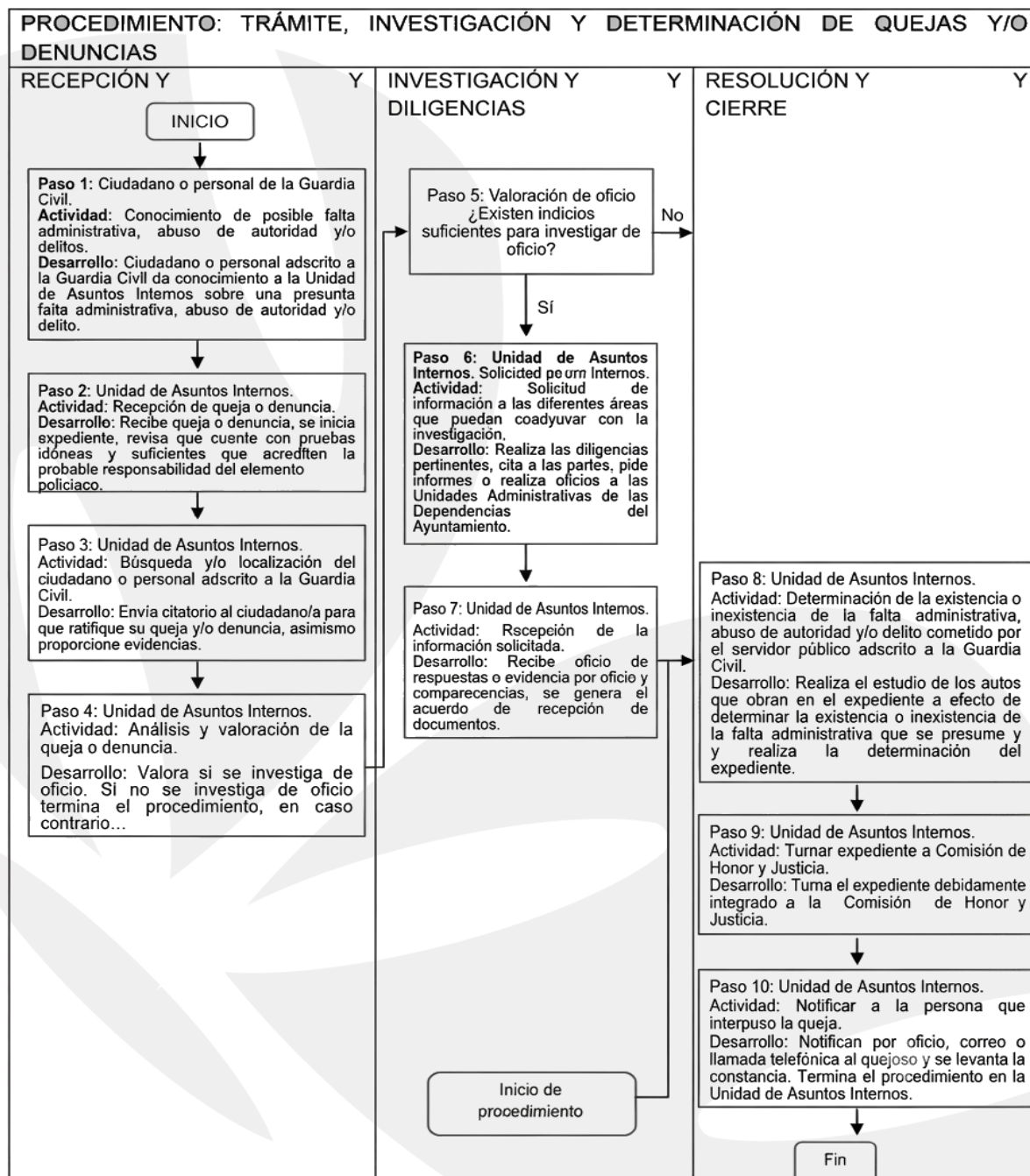
No.	Unidad Administrativa / Puesto Responsable	Descripción de la Actividad
15	Operador Capturista	Realiza las correcciones procedentes en el sistema una vez recibida la información complementaria, sin modificar el contenido original asentado en el IPH.
16	Supervisor Operativo	Revisa la información capturada y valida que los datos registrados coincidan con el contenido del Informe Policial Homologado.
17	Supervisor Operativo	Autoriza la conclusión de la captura cuando verifica que la información es completa, congruente y cumple con los criterios establecidos para su registro institucional.
18	Sistema Informático	Genera el registro y folio correspondiente al IPH capturado para efectos de control, seguimiento y consulta institucional.
19	Operador Capturista	Verifica la correcta generación del folio y vincula el registro con el incidente, evento o expediente correspondiente cuando aplica.
20	Operador Capturista	Concluye la captura de la información y actualiza el estatus del registro dentro del sistema institucional.
21	Personal Administrativo	Integra el IPH y la documentación relacionada al expediente físico o digital correspondiente para su control y seguimiento.
22	Personal Administrativo	Resguarda el documento original y los registros electrónicos conforme a los lineamientos institucionales de conservación documental, protección de datos y seguridad de la información.
23	Coordinador del CREZUM	Supervisa el cumplimiento del procedimiento, garantiza la disponibilidad de la información para fines operativos, estadísticos, administrativos o requerimientos legales y valida el cierre del proceso.



No.	Unidad Administrativa Puesto Responsable	/	Descripción de la Actividad
24	Operador Capturista	/	Concluye el procedimiento de recepción y captura del Informe Policial Homologado y mantiene disponibilidad para la recepción de nuevos registros. Fin del procedimiento.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

El formato correspondiente al Informe Policial Homologado (IPH) podrá ser consultado y obtenido a través del portal oficial del Gobierno de México, en la página del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), disponible en:

<https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/iph-informe-policial-homologado?state=published>

En dicho sitio se encuentran disponibles los lineamientos, formatos y documentación relacionada para su consulta y descarga.



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

TRÁMITE, INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS

2. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para la recepción, análisis, investigación y determinación de los expedientes en contra de los integrantes de la Guardia Civil de Zumpango.

3. REFERENCIAS.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 204 al 221.

Bando Municipal Vigente de Zumpango, Estado de México, Artículo 99 inciso f)

4. DEFINICIONES.

- **Denuncia:** Es una declaración que realiza una persona ante la autoridad, de un hecho o una situación que considera que viola las leyes; esperando de la autoridad inicie las investigaciones necesarias y tome las medidas que correspondan.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad formulada por una persona física o moral en relación con actos, omisiones o conductas de servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que presuntamente afectan sus derechos o intereses, y que amerita su análisis y, en su caso, la adopción de medidas correctivas.
- **Servidor Público:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de la Administración Pública en cualquiera de sus niveles de gobierno, incluyendo organismos descentralizados empresas de participación estatal y órganos autónomos, sujeta a un régimen de responsabilidades conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



5. INSUMOS.

- Oficios
- Expedientes administrativos
- Quejas y/o denuncias
- Fotos o videos
- Número de identificación de la Unidad (Vehículo)

6. RESULTADOS.

Integración de los expedientes en contra de los integrantes de la Guardia Civil de Zumpango, Estado de México y en su caso sea remitido a la Comisión de Honor y Justicia.

7. POLÍTICAS.

- Llevar a cabo las investigaciones y diligencias necesarias, asimismo remitir el expediente de la investigación realizada ante la Comisión de Honor y Justicia cuando se acredite la responsabilidad del servidor público, a fin de que se determine lo que en derecho resulte procedente.
- Solicitar información y documentación a las diversas áreas de la Guardia Civil y demás autoridades que auxilien en la investigación de que se trate, para el cumplimiento de sus fines, así como levantar las actas administrativas e imponer las medidas precautorias a que haya lugar;
- Remitir a la Comisión de Honor y Justicia el procedimiento administrativo iniciado por incumplimiento a los requisitos de permanencia o por infracción al régimen disciplinario, mediante escrito con el fin de que sea ese órgano colegiado quien emita la resolución correspondiente;
- Formular las denuncias cuando de las investigaciones practicadas se derive la probable comisión de un delito cometido por Integrantes de la Guardia Civil, informando de inmediato a las autoridades competentes;
- Acordar, de manera fundada y motivada, el archivo, la improcedencia o reserva de expedientes de investigaciones disciplinarias, cuando derivado de sus investigaciones no se desprendan elementos suficientes que permitan
- determinar la probable responsabilidad del Integrante de la Guardia Civil o, en su caso, de aquellos expedientes que se integren por incumplimiento de los requisitos de ingreso o permanencia;



- Solicitar a la Comisión de Honor y Justicia, la aplicación de medidas precautorias consistentes en la suspensión temporal del Integrante que se encuentre involucrado en la comisión de ilícitos o faltas administrativas, en las que, por la naturaleza de las mismas, y la afectación operativa que representaría para la Guardia Civil, requieran la acción que impida su continuación.



8. DESARROLLO.

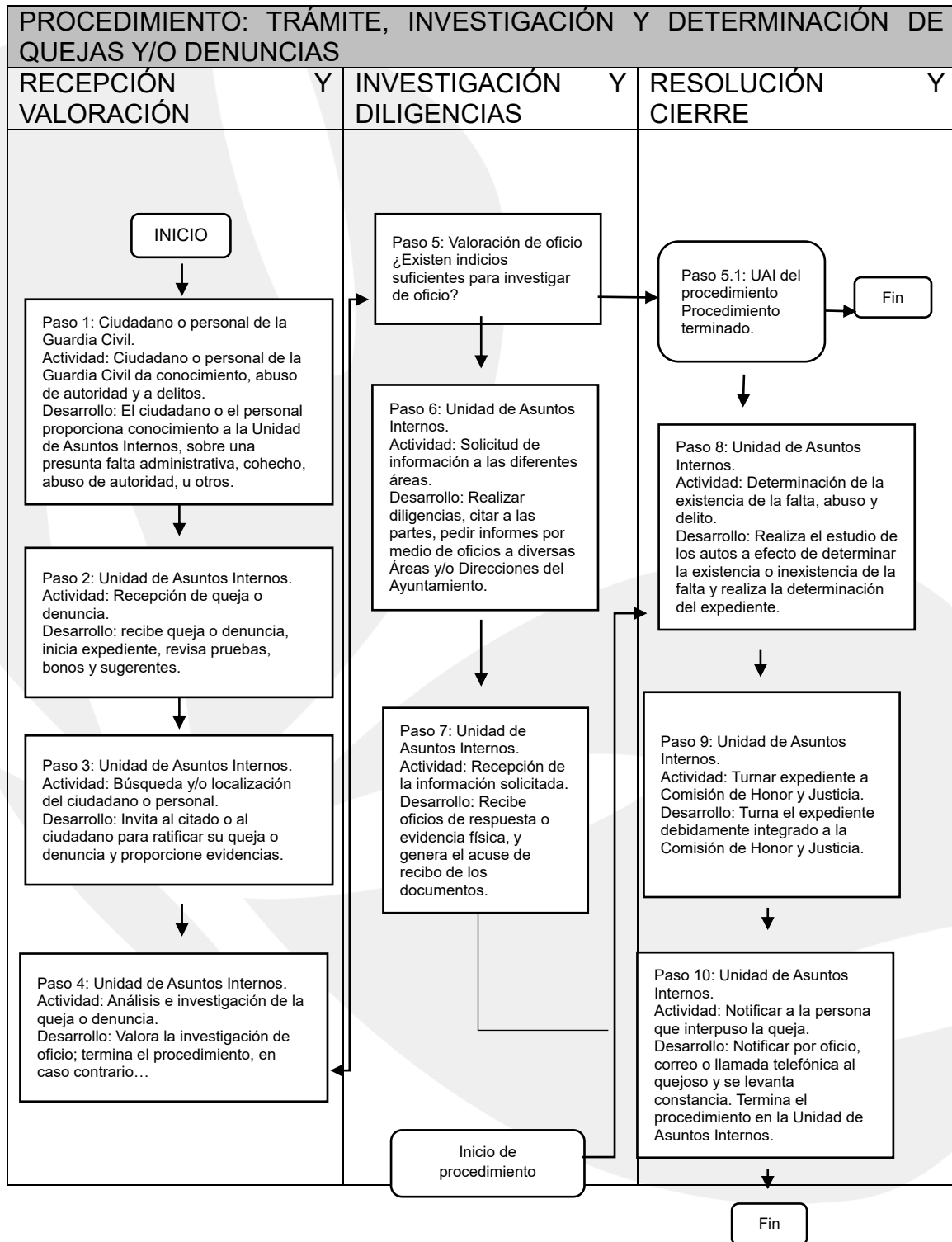
Numeral	Responsable	Actividad	Desarrollo
1	Ciudadano o personal de la Guardia Civil Zumpango.	Conocimiento de posible falta administrativa, abuso de autoridad y/o delitos	Ciudadano o personal adscrito a la Guardia Civil da conocimiento a la Unidad de Asuntos Internos sobre una presunta falta administrativa, abuso de autoridad y/o delito
2	Unidad de Asuntos Internos	Recepción de queja o denuncia	Recibe queja o denuncia, se inicia expediente, revisa que cuente con pruebas idóneas y suficientes que acrediten la probable responsabilidad del elemento policiaco
3	Unidad de Asuntos Internos	Búsqueda y/o localización del ciudadano o personal adscrito a la Guardia Civil	Envía citatorio al ciudadano/a para que ratifique su queja y/o denuncia, asimismo proporcione evidencias
4	Unidad de Asuntos Internos	Análisis y valoración de la queja o denuncia	Valora si se investiga de oficio. Si no se investiga de oficio termina el procedimiento, en caso contrario
5	Unidad de Asuntos Internos	Radicación de denuncia para convertirse en expediente	Realiza acuerdo de radicación del expediente y se le asigna número.
6	Unidad de Asuntos Internos	Solicitud de información a las diferentes áreas que puedan coadyuvar con la investigación	Realiza las diligencias pertinentes, cita a las partes, pide informes o realiza oficios a las Unidades Administrativas de las Dependencias del Ayuntamiento
7	Unidad de Asuntos Internos	Recepción de la información solicitada	Recibe oficio de respuestas o evidencia por oficio y comparecencias, se genera



			el acuerdo de recepción de documentos
8	Unidad de Asuntos Internos	Determinación de la existencia o inexistencia de la falta administrativa, abuso de autoridad y/o delito cometido por el servidor público adscrito a la Guardia Civil	Realiza el estudio de los autos que obran en el expediente a efecto de determinar la existencia o inexistencia de la falta administrativa que se presume y realiza la determinación del expediente.
9	Unidad de Asuntos Internos	Turnar expediente a Comisión de Honor y Justicia	Turna el expediente debidamente integrado a la Comisión de Honor y Justicia.
10	Unidad de Asuntos Internos	Notificar a la persona que interpuso la queja.	Notifican por oficio, correo o llamada telefónica al quejoso y se levanta la constancia. Termina el procedimiento en la Unidad de Asuntos Internos.



9. DIAGRAMACIÓN.





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA DE LAS ACTIVIDADES POLICIALES, Y OPERATIVOS

2. OBJETIVO.

Supervisar y vigilar que los integrantes de la Guardia Civil de Zumpango cumplan con los deberes y normas establecidas en los ordenamientos legales y disposiciones que rigen su actuar.

3. REFERENCIAS.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 1, 8, 14 párrafo segundo, 16 párrafo primero, 109 fracción III y 115.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 2.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 86 bis y 130.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, artículos 1, 2, 168 y 170.

Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1.2, 1.4, 1.5 y 1.8.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 1, 2, 3, 8 fracción VI, 19, 78 fracción III, 100, 163, 182, 184, 185, 204 al 221.

Bando Municipal vigente de Zumpango, Estado de México, Artículo 99 inciso f).

4. DEFINICIONES.

- **Inspección:** Procedimiento de carácter administrativo mediante el cual la autoridad competente realiza visitas o revisiones para constatar el cumplimiento de obligaciones legales, así como la correcta actuación de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.



- **Supervisión:** Mecanismo de control internos que consiste en el seguimiento periódico de las actividades, funciones y obligaciones de los servidores públicos, a fin de garantizar su apego a la legalidad, eficiencia y principios del servicio público.
- **Servidor Público:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión de la Administración Pública en cualquiera de sus niveles de gobierno, incluyendo organismos descentralizados empresas de participación estatal y órganos autónomos, sujeta a un régimen de responsabilidades conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- **Operativo:** Procedimiento planificado y coordinado por autoridades competentes, que implica la movilización de recursos humanos, materiales y técnicos, con el fin de prevenir, investigar o sancionar conductas conforme al marco legal vigente.

5. INSUMOS.

- Fotos o videos
- Número de identificación de la Unidad (Vehículo)
- Traslado (Vehículo oficial de la Guardia Civil)
- Información necesaria propia del procedimiento a realizar.

6. RESULTADOS.

Supervisión de la correcta actuación policial de acuerdo con los protocolos y actividades de intervención policial.

7. POLÍTICAS.

- Instrumentar y actualizar procedimientos de supervisión, verificación, vigilancia e investigación para detectar deficiencias, irregularidades o faltas en las actividades operativas de la Guardia Civil y en el cumplimiento de las obligaciones de sus Integrantes;
- Si de la supervisión, verificación, vigilancia e investigación, se desprenden conductas de competencia de otra autoridad, se remitirá oportunamente el expediente administrativo ante las instancias competentes, a fin de que se determine lo que en derecho resulte procedente, solicitando, en su caso, que



se resguarde la identidad del denunciante, conforme a las disposiciones aplicables;

- Dar vista al Órgano Interno de Control de los hechos en que se desprendan presuntas infracciones administrativas cometidas dentro del servicio cuando así proceda, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
- Formular las denuncias cuando de la supervisión, verificación, vigilancia e investigación practicadas se derive la probable comisión de un delito cometido por Integrantes de la Secretaría, informando de inmediato a las autoridades competentes;
- Realizar labores de prevención con el fin de identificar la comisión de ilícitos y faltas administrativas, mediante los esquemas táctico, técnico y operativos que se llegare a instrumentar



8. DESARROLLO.

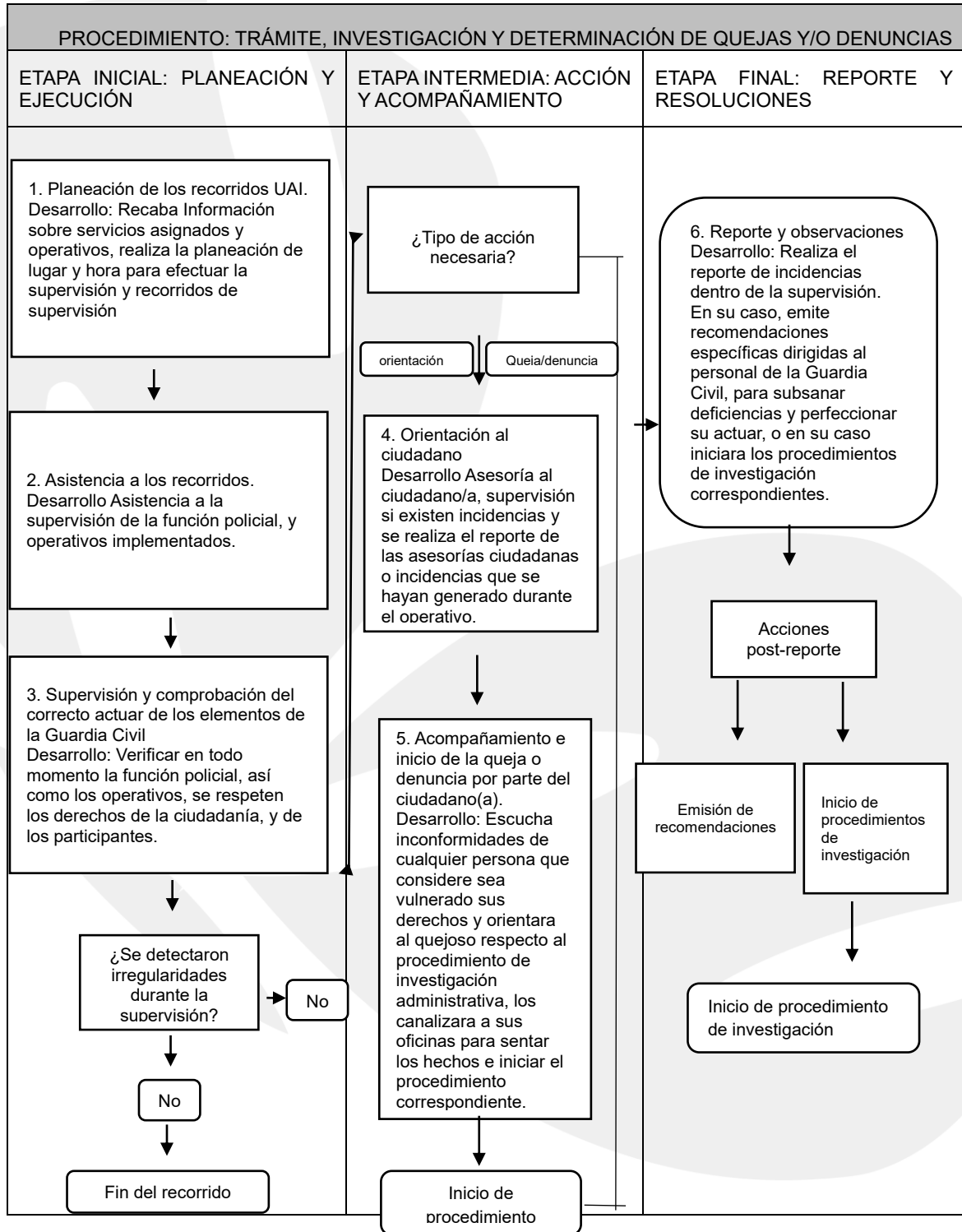
Numeral	Autoridades responsables	Actividad	Desarrollo
1	Unidad de Asuntos Internos	Planeación de los recorridos.	Recaba información sobre los servicios asignados, y operativos, realiza la planeación del lugar y hora para efectuar la supervisión, recorridos de supervisión.
2	Unidad de Asuntos Internos	Asistencia a los recorridos	Asistencia a la supervisión de la función policial, y operativos implementados.
3	Unidad de Asuntos Internos	Supervisión y comprobación del correcto actuar de los elementos de la Guardia Civil	Verificar, en todo momento la función policial, así como los operativos, se respeten los derechos de la ciudadanía, y de los participantes.
4	Unidad de Asuntos Internos	Orientación al ciudadano (a)	Asesoría al ciudadano/a, supervisa si existen incidencias y se realiza el reporte de las asesorías ciudadanas o incidencias que se hayan generado durante el operativo.
5	Unidad de Asuntos Internos	Acompañamiento e inicio de la queja o denuncia por parte del ciudadano (a)	Escucha inconformidades de cualquier persona que considere se han vulnerado sus derechos y orientará al quejoso respecto al procedimiento de investigación administrativa de quejas y denuncias, los canalizará a sus oficinas, a fin que en formal diligencia queden asentados los hechos, dando inicio al procedimiento correspondiente.



6	Unidad de Asuntos Internos	Reporte y observaciones	Realiza el reporte de incidencias dentro de la supervisión. En su caso, emite recomendaciones específicas dirigidas al personal de la Guardia Civil para subsanar las deficiencias detectadas y perfeccionar su actuar, o en su caso iniciara los procedimientos de investigación correspondientes.
---	----------------------------	-------------------------	---



9. DIAGRAMACIÓN





10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS.

NO APLICA



1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO

2. OBJETIVO.

Llevar a cabo, en el ámbito de su competencia, los procedimientos en los que se resuelva la suspensión temporal, separación, remoción, baja, cese o cualquier otra forma de terminación del servicio de los elementos policiales. La Comisión de Honor y Justicia implementará una base de datos en la que se registraran las sanciones impuestas a los integrantes de las Instituciones Policiales. Conocerá y resolverá toda controversia suscitada con relación a los procedimientos de la Carrera Policial y del Régimen Disciplinario. Establecerá las etapas, actividades y responsabilidades para la recepción, análisis, sustanciación y resolución de los procedimientos administrativos disciplinarios que se presentan ante la Comisión de Honor y Justicia, garantizando legalidad, imparcialidad y debido proceso.

3. REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 8, 14 párrafo segundo y 16 párrafo primero, 109 fracción III y 115.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Artículos 86 bis y 130.

Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 2 y 168.

Código Administrativo del Estado de México. Artículos 1.7 y 1.8.

Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Artículos 1, 3, 7, 25, 26, 113, 114, 129, 136 y 137.

Ley de Seguridad del Estado de México, Artículos 1, 2, 78 fracción III, 160, 161, 163 al 181.

Bando Municipal vigente de Zumpango, Estado de México, Artículos 97, 98 y 99 inciso g).



4. DEFINICIONES.

- **Comisión de Honor y Justicia:** Órgano Colegiado encargado de conocer, analizar y resolver procedimientos administrativos disciplinarios en contra de los elementos policiales.
- **Procedimiento Administrativo Disciplinario:** Conjunto de actos jurídicos encaminados a determinar la existencia de una falta administrativa y, en su caso, la imposición de una sanción.
- **Servidor Público:** Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión dentro de la Guardia Civil.
- **Elemento:** Integrante operativo o administrativo sujeto al régimen disciplinario.
- **Disciplina:** Conjunto de normas que regulan la conducta y el actuar de los integrantes de la Guardia Civil.
- **Régimen Disciplinario:** Sistema normativo que establece obligaciones, prohibiciones, faltas y sanciones.
- **Sujetos del Procedimiento:**
- **Presunto responsable:** Servidor Público a quien se le atribuye la comisión de una falta administrativa.
- **Autoridad Investigadora:** Órgano encargado de recabar datos y elementos de prueba sobre una posible falta.
- **Autoridad sustanciadora:** Órgano que conduce el procedimiento desde su inicio hasta su resolución.
- **Autoridad Resolutora:** Instancia facultada para emitir la resolución definitiva.
- **Denunciante:** Persona que hace del conocimiento hechos posiblemente constitutivos de falta.
- **Testigo:** Persona que declara sobre hechos relevantes para el procedimiento.
- **Defensor:** Persona que asiste jurídicamente al presunto responsable.
- **Denuncia:** Manifestación formal de hechos que podrían constituir una falta.
- **Queja:** Expresión de inconformidad por actos u omisiones de un servidor público.
- **Acuerdo:** Determinación emitida por la autoridad dentro del procedimiento.
- **Resolución:** Acto jurídico que pone fin al procedimiento.



- **Notificación:** Acto mediante el cual se hace del conocimiento una determinación.
- **Audiencia:** Acto procesal donde las partes ejercen su derecho de defensa.
- **Alegatos:** Argumentos finales que formulan las partes en una resolución.
- **Diligencia:** Acto procesal realizado para integrar el expediente.
- **Medio de Prueba:** Elementos que sirven para acreditar hechos.
- **Prueba documental publica:** Documento emitido por autoridad en ejercicio de sus funciones.
- **Prueba documental privada:** Documento elaborado por particulares.
- **Copia simple:** Reproducción de un documento sin certificación.
- **Prueba testimonial:** Declaración de una persona sobre hechos.
- **Prueba pericial:** Opinión técnica de un experto.
- **Valoración de la prueba:** Análisis que realiza la autoridad para determinar su eficiencia.
- **Carga de la Prueba:** Obligación de acreditar los hechos que se afirman.
- **Falta administrativa:** Conducta que contraviene las normas disciplinarias.
- **Falta leve:** Conducta de menor impacto que no afecta gravemente la institución.
- **Falta grave:** Conducta que afecta seriamente la disciplina o función pública.
- **Sanción:** Consecuencia jurídica impuesta por la comisión de una falta.
- **Amonestación:** Llamado de atención formal.
- **Suspensión:** Separación temporal del cargo sin goce de sueldo.
- **Destitución:** Separación definitiva del cargo.
- **Inhabilitación:** Prohibición temporal para desempeñar cargos públicos.
- **Derecho de audiencia:** Facultad del presunto responsable para ser oído y defenderse.
- **Debido proceso:** Conjunto de formalidades esenciales que garantizan un procedimiento justo.
- **Presunción de inocencia:** Principio que establece que toda persona es inocente hasta que se pruebe lo contrario.
- **Legalidad:** Actuación conforme a la ley.
- **Seguridad jurídica:** Certeza sobre las consecuencias legales de los actos.
- **Imparcialidad:** Actuación sin perjuicios ni favoritismos.
- **Inicio del Procedimiento:** Acto mediante el cual se da apertura formal.
- **Investigación:** Etapa de recopilación de pruebas.
- **Sustanciación:** Desarrollo formal del procedimiento.



- **Resolución:** Determinación final.
- **Ejecución:** Cumplimiento de la sanción.
- **Expediente:** Conjunto ordenado de actuaciones.
- **Control de confianza:** Evaluaciones obligatorias para permanencia.
- **Separación del cargo:** Medida temporal o definitiva del servicio.
- **Archivo:** Conclusión del procedimiento sin sanción.
- **Sobreseimiento:** Terminación anticipada del procedimiento por causas legales

5. INSUMOS.

- Documentales: Denuncias, informes, actas administrativas, oficios, notificaciones, escritos de las partes y demás constancias que integren el expediente.
- Información: Datos personales, laborales y antecedentes disciplinarios del servidor público.
- Recursos Humanos: Integrantes de la Comisión, autoridades intervinientes, personal de apoyo, defensores, testigos y peritos.
- Recursos materiales: papelería, equipo de cómputo, expedientes físicos y espacios para audiencias.
- Recursos tecnológicos: Sistemas electrónicos, bases de datos y medios digitales de comunicación institucional;

6. RESULTADOS.

La Comisión de Honor y Justicia tendrá como resultados:

- La emisión de resoluciones debidamente fundadas y motivadas, en las que se determine la existencia o inexistencia de responsabilidad administrativa.
- La imposición de sanciones conforme a la normatividad aplicable, garantizando el debido proceso.
- El fortalecimiento de la disciplina, legalidad y ética en el servicio público.
- La correcta integración. Control y resguardo de los expedientes administrativos.
- La prevención de conductas irregulares mediante la aplicación del régimen disciplinario; y



- La generación de confianza institucional a través de procedimientos transparentes e imparciales.

7. POLITICAS.

- La Comisión de Honor y Justicia registrará su actuación bajo las siguientes políticas:
- Actuar en estricto apego a los principios de legalidad, debido proceso, imparcialidad y seguridad jurídica;
- Garantizar siempre el derecho de audiencia y defensa del presunto responsable;
- Sustanciar los procedimientos con eficiencia, evitando dilaciones innecesarias;
- Integrar y resguardar debidamente los expedientes administrativos;
- Valorar las pruebas conforme a derecho;
- Imponer sanciones proporcionales a la falta cometida;
- Proteger la confidencialidad de la información; y Asegurar el cumplimiento de las resoluciones emitidas.

8. DESARROLLO.

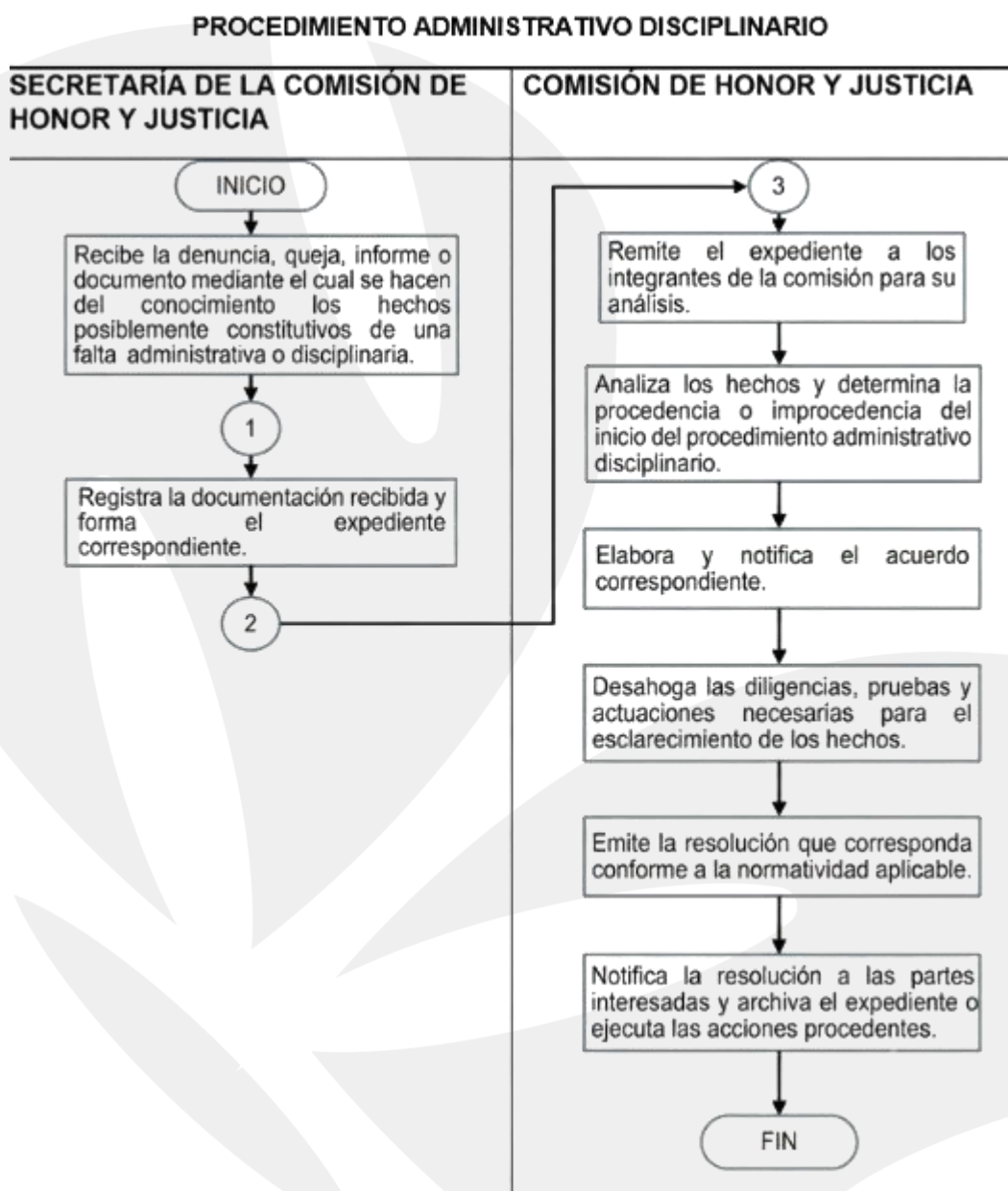
Nº	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Secretaria de la Comisión de Honor y Justicia	Recibe la denuncia, queja, informe o documento mediante el cual se hacen del conocimiento los hechos posiblemente constitutivos de una falta administrativa o disciplinaria.
2	Secretaria de la Comisión de Honor y Justicia	Registra la documentación recibida y forma el expediente correspondiente.
3	Secretaria de la Comisión de Honor y Justicia	Remite el expediente a los integrantes de la comisión para su análisis.
4	Comisión de Honor y Justicia	Analiza los hechos y determina la procedencia o improcedencia del inicio del procedimiento administrativo disciplinario.
5	Comisión de Honor y Justicia	Elabora y notifica el acuerdo correspondiente.



6	Comisión de Honor y Justicia	Desahoga las diligencias, pruebas y actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos.
7	Comisión de Honor y Justicia	Emite la resolución que corresponda conforme a la normatividad aplicable.
8	Comisión de Honor y Justicia	Notifica la resolución a las partes interesadas y archiva el expedienteo ejecuta las acciones procedentes.



9. DIAGRAMACIÓN.



FORMATOS E INSTRUCTIVOS

NO APLICA.

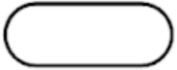
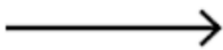


DEFINICIONES GENERALES

Término	Definición
CREZUM	Centro de Respuesta de Emergencias Zumpango; instancia municipal encargada de la recepción, monitoreo, registro, despacho, seguimiento y coordinación de eventos relacionados con seguridad pública y emergencias.
Incidente	Evento, emergencia, falta administrativa, hecho delictivo, situación sospechosa o circunstancia relevante que requiere registro, verificación, atención o seguimiento institucional.
Folio	Número único generado por el sistema institucional para identificar, controlar y dar seguimiento a un incidente, denuncia, oficio o registro operativo.
Operador	Servidor público responsable de recibir, registrar, validar, clasificar, canalizar o dar seguimiento a reportes, llamadas, denuncias o información institucional.
Despachador	Servidor público responsable de asignar unidades, comunicar servicios, registrar estatus, coordinar apoyos y mantener seguimiento operativo.
Unidad operativa	Personal o vehículo asignado para atender en campo un incidente o servicio.
Supervisor operativo	Servidor público que valida, coordina y verifica la correcta aplicación de los procedimientos durante la operación.
Bitácora operativa	Registro físico o electrónico donde se asientan novedades, acciones, horarios, responsables y observaciones relevantes del servicio.
Evidencia digital	Imágenes, grabaciones, capturas, enlaces, identificadores o archivos digitales asociados a un hecho o incidente.
Canalización	Acción de turnar información, incidente, denuncia o solicitud al área o institución competente para su atención.
IPH	Informe Policial Homologado elaborado por el primer respondiente conforme a los lineamientos aplicables.
Confidencialidad	Deber institucional de proteger información sensible, datos personales, denuncias y evidencia de acceso no autorizado.



SIMBOLOGÍA

Símbolo utilizado	Significado
Inicio/Fin 	Indica el inicio o conclusión del procedimiento.
Actividad 	Representa una acción ejecutada por un puesto responsable.
Conector 	Indica continuidad del flujo hacia otra fase, área, procedimiento o dependencia.



VALIDACIÓN

RÚBRICA

LIC. MARÍA DEL CARMEN RANGEL MONROY
TITULAR DE LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO

RÚBRICA

LIC. ROSA MARÍA SÁNCHEZ SANTILLÁN
COORDINADORA ADMINISTRATIVA DE
LA GUARDIA CIVIL ZUMPANGO

RÚBRICA

ING. HERMES YAIR LUJANO AMARO
TITULAR DEL CENTRO DE RESPUESTA
DE EMERGENCIA ZUMPANGO

RÚBRICA

LIC. ITZEL VILLALPA ANAYA
COORDINADORA JURÍDICA DE LA
GUARDIA CIVIL ZUMPANGO

RÚBRICA

LIC. ALDO ALAN MIMBRERA
MATURANO
COORDINADOR DE ASUNTOS
INTERNOS DE LA GUARDIA CIVIL
ZUMPANGO

RÚBRICA

LIC. CATALINA MIRIAM NAVARRO
GUERRERO.
COORDINADORA DE PREVENCIÓN DEL
DELITO DE LA GUARDIA CIVIL
ZUMPANGO

RÚBRICA

LIC. MARY CRUZ SERVIN MOLINA
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE
HONOR Y JUSTICIA DE LA GUARDIA
CIVIL ZUMPANGO



HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
JUNIO 2026	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GUARDIA CIVIL DE ZUMPANGO, ESTADO DE MÉXICO.