



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Facultad de Derecho



TESIS

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN DERECHO PRESENTA:

SARA VILLAVICENCIO HERNÁNDEZ

ASESOR: MTRA. MARÍA GUADALUPE FERNÁNDEZ RUIZ

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

Agradezco infinitamente a Dios por acompañarme siempre y haberme permitido alcanzar este cometido.

A mi alma mater por haberme albergado durante todo este tiempo.

A Miguel Ángel mi esposo, por su incondicional apoyo y comprensión.

A mis hijos, Ady, Miguel y Abigail por su valioso apoyo y porque han sido para mí un motivo de superación y la inspiración para seguir adelante.

A Aksel, por la ternura que ha traído a nuestro hogar.

A Feder, por haber llegado a formar parte de la familia.

A mi padre y hermanos por sus palabras de aliento.

Al Lic. Carlos Iriarte Mercado, por su valioso apoyo para comenzar este camino.

A la Maestra María Guadalupe Fernández Ruíz, mi asesor de tesis, por su invaluable guía. Le agradezco infinitamente su atención y apoyo.

Al Lic. Israel Estrada Gutiérrez, por sus valiosos comentarios.

Al Sacerdote Manuel Vargas Velázquez, por sus palabras y consejos.

A las autoridades de la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, por las atenciones y disposición mostrada.

En general a todos mis familiares y compañeros de trabajo. Es verdaderamente comfortable saber que se puede contar con personas como ustedes.

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN.....	VIII
Capítulo Primero. ANTECEDENTES.....	1
1.1. Antecedentes de la denuncia ciudadana en Roma.....	1
1.2. Antecedentes de la denuncia ciudadana en Grecia.....	2
1.3. Antecedentes de la denuncia ciudadana en México.....	3
1.3.1. La denuncia ciudadana en la época colonial.....	3
1.3.2. La denuncia en el México independiente.....	5
1.4. Antecedentes de los manuales administrativos.....	6
1.4.1. La implementación de manuales en empresas estadounidenses.....	6
1.4.2. Los manuales de procedimientos en el control de calidad de bienes y servicios.....	7
1.5. Antecedentes de la Dependencia encargada de la Seguridad Pública en el Estado de México.....	9
1.5.1. La figura de prefecto y subprefecto en la Constitución Política del Estado de México de 1827.....	10
1.5.2. Creación de la oficina de Inspección General de Policía en 1915.	
1.5.3. Creación de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del Estado de México en 1969.....	11
1.5.4. Creación de la Agencia de Seguridad Estatal.....	11
Capítulo Segundo. MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. CONCEPTUAL.....	13
2.1.1. Concepto de Derecho.....	13

2.1.2. Principales corrientes doctrinarias que postulan al Derecho.....	15
2.1.2.1. Corriente que postula al Derecho Natural.....	15
2.1.2.2. Corriente que postula al Derecho Positivo.....	16
2.1.3. Concepto de Derecho Administrativo.....	19
2.1.4. Concepto de Administración Pública.....	21
2.1.5. La Desconcentración Administrativa como forma de organización de la Administración Pública en el Estado de México.....	25
2.1.5.1. Principales características del órgano desconcentrado.	27
2.1.5.2. Clasificación de los órganos desconcentrados.....	27
2.1.5.3. Naturaleza jurídica del Órgano Desconcentrado de la Administración Pública del Estado de México.....	28
2.1.6. Concepto de función pública.....	29
2.1.7. Concepto de autoridad.....	30
2.1.8. Concepto de autoridad administrativa.....	30
2.1.9. Concepto de servidor público.....	31
2.1.10. Concepto de denuncia.....	32
2.1.11. Diferencia entre la denuncia administrativa y otras manifestaciones de inconformidad.....	33
2.1.12. La denuncia y la querrela.....	34
2.1.13. La denuncia y la queja.....	36
2.1.14. La obligatoriedad de recepción de denuncias en las unidades administrativas del Poder Ejecutivo.....	37
2.1.15. El carácter con el que los particulares pueden participar en un procedimiento administrativo.....	39
2.1.16. El interés del denunciante al dar a conocer conductas indebidas de servidores públicos.....	40
2.1.17. El interés en la jurisprudencia.....	40
2.1.18. Importancia de contar con un manual de procedimientos para la atención de denuncias.....	43
2.1.19. Concepto de Manual de Procedimientos.....	43
2.1.20. Clasificación de los manuales administrativos.....	45

2.1.21. Ventajas en la utilización de manuales de procedimientos.....	46
2.1.22. Reconocimiento y jerarquía de los manuales administrativos en la legislación del Estado de México.....	47
2.1.23. Comparativa de la jerarquía del Manual Administrativo en la legislación Federal, del Distrito Federal y la legislación del Estado de México, así como los requisitos que deben cubrir para surtir sus efectos.....	47
2.1.24. Práctica ordinaria que generalmente se sigue en la creación de los manuales de procedimientos para la Agencia de Seguridad Estatal.....	48
2.1.25. Concepto de seguridad pública.....	49
2.2. REFERENCIAL.....	52
2.2.1. La existencia de manuales de procedimientos en materia de atención de denuncias en algunas dependencias del Gobierno del Estado de México.....	52
2.2.1.1. El Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, dependiente de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.....	53
2.2.1.2. Manual del Procedimiento: Registro de Denuncias Vía Internet de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.....	54
2.2.1.3. El Sistema de Denuncia Anónima “089” en el Estado de México.....	55
2.2.2. Breve reseña del Sistema de Denuncia Ciudadana en España ...	56
2.2.3. Breve reseña del Sistema de Denuncia Ciudadana en Colombia.....	57
Capítulo Tercero. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	60
3.1. Fundamento jurídico de la seguridad pública en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	60

3.2. Fundamento jurídico de la seguridad pública en la ley reglamentaria....	63
3.3. Convenio de coordinación celebrado entre el Gobierno del Estado de México y la Federación, respecto a la implementación del Sistema de Denuncia Anónima “089”.....	63
3.4. La presentación de denuncias contemplada en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.	64
3.5. Requisitos de fondo y forma en las promociones de los particulares.....	66
3.6. Atribuciones contempladas en la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México, en materia de atención de denuncias.....	67
3.7. Atribuciones contempladas en el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, en materia de atención de denuncias.....	68
3.8. El manual administrativo en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.....	68
3.9. El manual administrativo en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.....	69
Capítulo Cuarto. EL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL Y QUE SE CONSIDERA, REQUIERE SER SISTEMATIZADO	71
4.1. Necesidad de contar con un Manual de Procedimientos para la atención de denuncias ciudadanas en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal.....	71
4.2. La necesidad de que las denuncias presentadas por la ciudadanía, contengan los suficientes elementos objetivos.....	73
4.3. La prescripción en la legislación estatal.....	74
4.3.1. La prescripción en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.....	75
4.3.2. La prescripción en la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México.....	76
4.4. La Competencia.....	77
4.4.1. La incompetencia establecida en el Código de Procedimientos	

Administrativos del Estado de México.....	77
4.5. Organigrama de la Agencia de Seguridad Estatal.....	79
4.5.1. Organigrama actual de la Unidad de Inspección General.....	80
4.5.2. Organigrama que se propone para la Dirección de Inspección Interna de la Unidad de Inspección General.....	81
4.6. Unidades administrativas de la Unidad de Inspección General que intervienen en el proceso de atención de denuncias.....	82
4.7. Actividades que comprende el proceso de atención de denuncias.....	82
4.7.1. Recepción de la denuncia.....	83
4.7.2. Análisis de la denuncia.....	83
4.7.3. Clasificación de la denuncia.....	84
4.7.4. Registro de la denuncia.....	84
4.7.5. Verificación de la denuncia.....	84
4.7.6. Recopilación de pruebas.....	84
4.7.7. Valoración de los autos.....	85
4.7.8. Remisión del expediente a la autoridad competente	85
4.8. Modelo del manual de procedimientos propuesto.....	85
4.8.1. Objetivo.....	87
4.8.2. Justificación.....	88
4.8.3. Base jurídica.....	89
4.8.4. Alcances.....	91
4.8.5. Descripción de los procedimientos.	92
4.8.6. Diagrama de Flujo.....	142
4.8.7. Formatos.....	174
4.8.8. Simbología.....	176
Conclusiones.....	177
Bibliografía.....	179

Introducción

En el Estado de México, una de las alternativas que tiene la población ante la comisión de conductas indebidas en que incurren los servidores públicos adscritos a las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, es la presentación de denuncias administrativas, ya sea de manera personal y directa ante las propias unidades administrativas correspondientes o bien, a través de medios electrónicos entre los que figuran el Sistema de Denuncia Anónima “089” implementado a raíz de los Convenios de Colaboración y Coordinación en materia de seguridad pública suscritos por la Secretaría de Seguridad Pública Federal y el Gobierno del Estado de México; y el Sistema de Atención Mexiquense, a través de la página electrónica que se encuentra a cargo de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

Estos sistemas tienen la finalidad de recibir las denuncias por algún delito del que se tenga conocimiento, así como la presentación de quejas, sugerencias o reconocimientos que la ciudadanía quiera externar, referentes a las conductas observadas por los servidores públicos adscritos a las diversas áreas administrativas del sector central del Estado de México, garantizando en su caso el anonimato y existiendo la posibilidad de que el denunciante, en el momento que lo desee, pueda conocer el estado en que se encuentra su denuncia, mediante una clave que le es proporcionada al momento de hacer uso de estos sistemas.

El objetivo de este trabajo es proponer la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Atención de Denuncias Ciudadanas ante la Unidad de Inspección General, dependiente de la Agencia de Seguridad Estatal, Órgano Público Desconcentrado de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México, dada la importancia que tiene en la legislación la utilización de manuales administrativos en el desarrollo de las actividades dentro de las propias áreas que componen la Administración Pública Estatal.

Las denuncias que se toman como referencia son aquellas que implican una supuesta conducta indebida constitutiva de responsabilidad administrativa o penal

y que presumiblemente, es atribuible a algún servidor público adscrito a la Agencia de Seguridad Estatal.

La necesidad de contar con un manual de procedimientos para la atención de las denuncias, surge en razón de que la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, carece de un instrumento técnico de esta naturaleza, que marque los lineamientos en la recepción, análisis, registro y seguimiento de las denuncias, así como en la determinación de la conducta denunciada; todo ello, de manera ordenada, sistemática y coordinada, lo cual redundaría en dar un tratamiento adecuado a las denuncias y al emitente, la convicción de que su inconformidad ha sido atendida.

La elaboración del manual que se propone, estaría determinada por los lineamientos jurídicos que marca la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México del 17 de septiembre del año 1981, última reforma publicada el día 31 de marzo del año 2011; el Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México de fecha 10 de febrero del año 2009, reformado el 28 de junio del año 2011; el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, cuya última reforma fue publicada en fecha 24 de septiembre del año 2010, así como por los criterios que en materia de elaboración de manuales emite la Subdirección de Innovación de la Dirección de Documentación dependiente de la Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración del Gobierno del Estado de México y la Unidad de Planeación y Desarrollo de la propia Agencia de Seguridad Estatal. La metodología utilizada fue la observación documental e histórica, así como la experiencia en la participación del proceso de atención de denuncias.

Bajo esta tesitura, en el Capítulo Primero se abordan algunos antecedentes sobre la figura de la denuncia en la antigua Roma; la denuncia en la antigua Grecia y datos sobre la denuncia en los Estados Unidos Mexicanos.

De igual manera se abordan datos históricos sobre la implementación de los manuales administrativos entre los que se encuentra el manual de procedimientos; finalmente se enuncian los antecedentes de la Agencia de Seguridad Estatal.

El Capítulo Segundo se refiere al marco conceptual sobre algunos tópicos de Derecho y en especial de Derecho Administrativo, así como de la conceptualización tanto de la denuncia como de los manuales administrativos. Asimismo, se hace mención a un marco referencial que considero, me ha servido como base para la realización de la presente propuesta.

En el Capítulo Tercero se menciona el marco jurídico de la presentación de denuncias y de la utilización de manuales administrativos, en especial de los manuales de procedimientos, dentro de las diversas dependencias del Poder Ejecutivo Estatal.

En el Capítulo Cuarto se abordan las actividades cuya sistematización se propone con la implementación de un manual de procedimientos, toda vez que en la praxis se desarrollan dentro de la Unidad de Inspección General, una serie de funciones y procedimientos de carácter administrativo, referentes al tratamiento que se le da a cada denuncia desde su recepción hasta la remisión del expediente a la autoridad competente; actividades que deben sujetarse a la legislación estatal en materia administrativa, como es el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, última reforma de fecha 31 de marzo del año 2011; la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios de julio de 1994 con su última reforma de fecha tres de septiembre del año 2010; la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México de marzo de 1999, reformada en fecha 31 de diciembre del año 2007 y el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal mencionado con antelación.

Por último, la presente propuesta responde a la inquietud personal generada por la falta de un Manual de Procedimientos para la atención de denuncias ciudadanas en la Unidad de Inspección General, por considerar de vital importancia que los trámites y servicios que le son encomendados a la Agencia de Seguridad Estatal, alcancen óptimos niveles de eficiencia y eficacia en los procedimientos inherentes a la atención de las denuncias.

CAPÍTULO PRIMERO

ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes de la denuncia ciudadana en Roma, Italia

La denuncia ciudadana, como una aptitud o capacidad que tiene el ciudadano para dar a conocer a la autoridad correspondiente, actos u omisiones supuestamente constitutivos de faltas o delitos cometidos por cualquier persona en general y por servidores públicos en particular, tiene sus antecedentes más remotos en la figura de la acción penal y más tarde, en el Derecho Civil del Derecho Romano, específicamente en la etapa de las *legis actiones*. En esta época, la actividad estatal se manifestaba tanto en el proceso penal público, como en el privado; en el primero, el Estado ordenaba de oficio las investigaciones necesarias a fin de llegar a la verdad de los hechos; en el segundo, fungía como una especie de árbitro, que se limitaba a escuchar a las partes y basándose en los argumentos de éstas, dictaba su veredicto. Más tarde, el Estado sólo intervenía en aquellos casos que constituían una amenaza para el orden y la integridad política, siendo dentro de las acciones privadas, donde se fue perfilando otro tipo de acción: la acción popular. Ya en el Digesto es mencionado este tipo de acción, pues el autor José Ovalle Fabela, nos dice que “Las acciones populares podían ser ejercidas por cualquier ciudadano en su nombre y por su cuenta, pero en defensa del interés de una comunidad de personas o del interés público... Paulo daba la siguiente definición: «Eam popularem accionem dicimus, quae suum ius populi tuetur (Llamamos acción popular a la que tutela el propio derecho del pueblo (*Digesto 47-23.1*))”¹. Por su parte el Dr. Humberto Cuenca, catedrático de la Universidad Central de Venezuela, refiere que “las acciones populares pueden ser ejercidas por cualquier miembro de la comunidad”.²

¹ OVALLE FABELA, José. *Las acciones populares .Estudios jurídicos en homenaje a Marta Morineau*. [en línea] México. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Tomo I. México. 2006. Pág. 397. Disponible en Internet. URL=<http://www.bibliojuridicas.org/libros/4/1855/25.pdf> Consultado en fecha 24 de marzo del año 2011.

² CUENCA, Humberto. *La Acción Popular*. Biblioteca Jurídica Virtual. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México. 2007. Pág. 98. Disponible en Internet. URL=<http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/facdermx/cont/22/dtr/dtr4.pdf>. Consultado en fecha 28 de marzo del año 2011.

Las acciones populares podían ser ejercidas por cualquier ciudadano en su nombre y por su cuenta, pero en defensa del interés de una comunidad de personas o del interés público. Este autor recomienda “no confundir las acciones públicas con las populares, pues a pesar de que contienen algunos elementos idénticos en cambio se diferencian por otros: Pueden ser ejercidas, tanto las públicas como las populares, por un ciudadano cualquiera, pero mientras las públicas siguen el procedimiento penal, las populares se rigen por el procedimiento civil y forman parte del conjunto de acciones civiles”.³

1.2. Antecedentes de la denuncia ciudadana en Grecia

Existía en el Derecho Griego, un consejo de ancianos que conjuntamente con una asamblea del pueblo llevaban en ciertos casos juicios orales de carácter público, sancionando a aquellos que ejecutaran actos que atentaban contra los usos y costumbres. El ofendido o cualquier persona, presentaba una acusación que sostenía ante el Arconte, el cual, de ser el caso convocaba al Tribunal del Areópago, ya fuera al de los Ephetas o al de los Heliastas. El Arconte (de *arcon*, Gr. ἄρχων, pl. ἄρχοντες, Gen. *archontos*), cuyo significado era “mando” o “diligencia”, era un puesto público que generalmente fue ocupado por magistrados que tenían a su cargo la vigilancia y administración de la función jurisdiccional, clerical, civil y militar; sus miembros eran elegidos en el Areópago por sorteo y sólo podían ocupar el cargo aquellos hombres de reconocida honorabilidad que gozaran de legitimidad ciudadana y religiosa. Se trata de una institución que se mantuvo desde aproximadamente el año 753 a.C., hasta bien entrado el Siglo III a.C. siendo en un principio un cargo con carácter vitalicio pero que al final duraba únicamente un año.

El Areópago por su parte, (del griego antiguo *ρειος πάγος* Areios pagos) o ‘colina de Ares’, era un monte situado al oeste de la Acrópolis de Atenas sede del Consejo de la Antigua Grecia. Allí se reunían el cuerpo de Arcontes quienes

³CUENCA, Humberto. *Opus citatus*

después de deliberar, tomaban una decisión. Era el máximo tribunal que juzgaba causas civiles y militares. El Areópago era una “Colina rocosa que se alza al O. de la Acrópolis de Atenas, en donde fue juzgado el dios Ares por un tribunal divino y donde luego se reunía el tribunal superior de la Antigua Atenas... pasó a ser el tribunal de justicia más importante de Atenas, que también poseía una gran influencia en las cuestiones políticas...”.⁴

1.3. Antecedentes de la denuncia ciudadana en México

De acuerdo a nuestro máximo ordenamiento jurídico, el nombre oficial de nuestro país, es Estados Unidos Mexicanos; y en este trabajo me referiré a él con el nombre de México.

En cuanto al registro de la presentación de denuncias, pocos son los datos que se tienen respecto a esta figura en México, y si bien entre los aztecas existió una forma de acusación, ésta estaba más enfocada a la materia penal, pero no como denuncia ciudadana en sí. Más adelante, en épocas posteriores, aparecerán datos sobre esta figura.

1.3.1. La denuncia ciudadana en la época colonial

Dentro de las diversas instituciones de administración de justicia y administración pública de la Nueva España, se encontraban el Virreinato, la Casa de Contratación, el Consejo de Indias y las Audiencias; dentro de estas últimas existió una actividad propia de los funcionarios a quienes se les denominaba *oidores*, que consistía en dar atención a las denuncias de la población, cuando se consideraba que algún miembro del Estado incurría en conductas indebidas en perjuicio de la sociedad que en su mayoría, eran los indios; y como nos menciona el autor Guillermo Floris Margadant, en su obra *Introducción al Estudio del Derecho Mexicano*, “Una rama especial de la justicia novohispana era la que se refería a la protección de los indios. El obispo Juan de Zumárraga... organizó un sistema de

⁴ Enciclopedia Salvat. Editorial. Salvat Editores, S.A. Colombia. 2004. Volumen 2. Pág. 942.

audiencias especiales para recibir quejas de los indígenas; el primer virrey Antonio de Mendoza continuó este sistema, dedicando dos mañanas por semana a la tarea de atender personalmente a las quejas de la población indígena...”.⁵

En el año 1591, se estableció en México un Juzgado General de Indios, a cuya organización y financiamiento se dedican las Cédulas Reales del 19 de abril de 1605 y 5 de octubre de 1606 respectivamente; todo esto, mediante un ligero aumento del tributo que los indios debieron cubrir. Este nuevo juzgado no excluía la competencia de los alcaldes y corregidores ya que los indígenas podían optar por acudir a cualquiera de estos órganos jurisdiccionales.

Además, en ese mismo año, por disposición de la corona, cada audiencia fue dotada de un *protector de indios*, toda vez que “para aquellos litigios entre indios y españoles, que hubieran sido resueltos en primera instancia por corregidores o alcaldes mayores, hubo apelación ante la audiencia”.⁶

De especial importancia fue el “juicio de residencia”, cuyo objetivo principal fue conservar cierto grado de honradez entre los funcionarios que pertenecían a la administración pública, y al que fueron sometidos muchos funcionarios de la Nueva España, sin importar su jerarquía; de modo que a través de estos juicios podían ser juzgados desde el virrey hasta alcaldes, regidores, o tasadores de tributos aún cuando éstos ya se hubieren retirado a la vida privada o cambiado de función, así “Bajo un sistema de acción popular se reunían e investigaban todas las quejas concretas contra el ex funcionario, el cual entre tanto, por regla general, no podía salir del lugar donde había ejercido sus funciones”.⁷

Dato importante sobre la realidad social de aquella época, son los juicios de residencia contra Hernán Cortés y contra los sucesivos virreyes e incluso, el Conde Revillagigedo, que fue considerado como un excelente virrey, tuvo que pasar por las pesadumbres que implicaba este juicio. Otro personaje que figura en el juicio de residencia es el del Virrey José Joaquín Vicente de Iturrigaray y Aróstegui, quien contaba con diversas quejas por enriquecimiento desmedido, y

⁵ FLORIS MARGADANT, Guillermo S. *Introducción al Estudio del Derecho Mexicano*. Editorial Esfinge. 18ª ed. México. 2001. Pág. 75

⁶ Ídem

⁷ Ídem

que resultó póstumamente encontrado responsable. En materia fiscal encontramos varias instituciones que igualmente podían conocer de denuncias presentadas por el pueblo, entre los que se encuentran el Tribunal de Cuentas.

1.3.2. La denuncia en el México Independiente

México inició su vida independiente prácticamente el día 27 de septiembre del año 1821. Aproximadamente veintidós años más tarde, se presentó entre la población un caso de inconformidad de un sector de la sociedad que enfrentó el gobierno del General Antonio López de Santa Ana, debido al descontento que suscitó la eventual demolición del Parián, un mercado popular ubicado en el centro de la Ciudad de México, cuya destrucción se determinó por decreto presidencial en el mes de junio del año 1843, argumentando motivos de ornato ciudadano. De acuerdo con algunas obras que se han escrito sobre el asunto, los afectados, expresaron su denuncia a través de los medios periodísticos de la época, “la forma apresurada como se realizó el desalojo de los comerciantes y la demolición del mercado provocaron cierta inconformidad, que se manifestó a través de los diversos diarios que siguieron la noticia. Algunos periódicos mostraron preocupación por la efectividad de un proyecto estilístico realizado <con tanta premura>. El Correo Francés señaló que la urgencia podía incurrir en la construcción de un <monumento improvisado>”.⁸

Si bien, el pago de una indemnización no procedía por ser el mercado propiedad del Ayuntamiento, la mayoría de los locatarios reclamaban un pago por daños y perjuicios al haber sido desposeídos de su medio de manutención.

La demolición del Parián se llevó a cabo el día 27 de julio del año 1843, “un mes después de la publicación del decreto que pretendía hermopear la Plaza Mayor, derribando los viejos cajones del mercado... los comerciantes... recibieron diez días más de plazo para desalojar sus locales.

⁸ LORENZO, María Dolores. *Negociaciones para la Modernización Urbana. La demolición del mercado del parián en la ciudad de México*. [En línea]. Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México/ISSN 0185-2620 Núm. 38 julio-diciembre 2009. Disponible en Internet <http://www.ejournal.unam.mx/ehm/ehm38/EHM000003803.pdf>.

En diciembre de 1843, sesenta y tres locatarios, todavía con la intención de cobrarle al gobierno, extendieron un poder notarial a Juan de Jorge Candás para que los representara en el asunto de la indemnización pendiente... Desconocemos si el pago se concretó en algún momento, pero sabemos que la demanda de los comerciantes seguía vigente en 1853, cuando el apoderado de los comerciantes, Juan Jorge Candás, proponía que se entregaran bonos del erario nacional a cuenta de la indemnización”.⁹

1.4. Antecedentes de los manuales administrativos

Se puede decir que la historia del desarrollo de los manuales como instrumentos administrativos es relativamente reciente, pues no obstante que el hombre siempre ha mostrado tendencias organizativas dada su capacidad de abstracción, la detonante para la utilización de instrumentos administrativos fue la división del trabajo y la producción en serie. Es por este motivo que a raíz de la Segunda Guerra Mundial las empresas dotan a sus empleados de este tipo de instrumentos de forma metodológica, con el fin de obtener mejores resultados en el desempeño de las actividades y en la producción de bienes y servicios, ya que el diseño de estructuras de tipo empresarial se convierte en una necesidad en materia de diseño de estructuras administrativas, pues éstas se integran de métodos y técnicas que facilitan el quehacer del trabajador en el desempeño de sus labores, teniendo como principal objetivo la mejora en la calidad y un consecuente incremento en la producción.

1.4.1. La implementación de manuales en empresas estadounidenses

Se tiene registro de que en las décadas de los 40's y 50's del siglo pasado, se realizaron importantes intentos organizativos dentro de empresas de Estados Unidos. Así, en el año 1944, Kurt Lewin pionero en el entrenamiento de laboratorios, junto con sus colegas R. Likert y D.McGregor, “Examinan la

⁹ LORENZO, María Dolores. *Opus citatus*.

posibilidad de fundar un centro de Dinámica de Grupos en el Instituto Tecnológico de Massachusetts. Esto coronaría sus esfuerzos e investigaciones que venían haciendo sobre el tema desde el año de 1940, de experimentar en condiciones más favorables, fenómenos grupales de la interacción humana en sus diversos aspectos¹⁰; en ese mismo año, L. Bradford y R. Lipitt establecen un programa de inducción al personal para cambios interdependientes en el Hospital Freedman de Washington, D.C.

En 1946 se establecieron estudios y proyectos auspiciados por la Comisión Internacional y el Centro de Investigación para Dinámica de Grupos en el State Teachers College de New Britain, Conn. “Estos estudios permitieron hacer análisis avanzados sobre ciertos fenómenos grupales”.¹¹

Más tarde en el año de 1956, se acuña el término de *Desarrollo Organizacional* en un artículo publicado por Robert Blake, Herbert Shepard y Jane Mounton, dando las bases para una metodología en el cambio organizacional planeado de tipo educativo, aplicado principalmente a grupos industriales, circunstancias que fueron contribuyendo a la concepción de nuevas formas de organización del trabajo grupal, tendientes a obtener mejores resultados en la búsqueda de objetivos.

1.4.2. Los manuales de procedimientos en el control de calidad de bienes y servicios

En el año de 1947, al finalizar la Segunda Guerra Mundial surge la International Organization for Standardization, (ISO) con sede en Ginebra, Suiza y que está compuesta por organismos gubernamentales y no gubernamentales cuya principal función es la expedición de normas estándar en la producción y comercialización de bienes y servicios.

Se trata de una organización que agrupa a 160 países entre los que se encuentra México, mismo que opera en este rubro a través de la Dirección General de Normalización dependiente de la Secretaría de Economía. Lo anterior viene a

¹⁰ AUDIRAC CAMARENA, Carlos Augusto et all. *El ABC del Desarrollo Organizacional*. Editorial. Trillas. México. 2007. Pág. 11-18

¹¹ Idem

colación dada la importancia que para mí representa la sistematización de actividades a través de la implementación de manuales, ya sea en el ámbito administrativo u operativo. En la página electrónica de esta organización internacional, se advierte que “ISO (International Organization for Standardization) is the world’s largest developer and Publisher of International Standards. ISO is a network of the national standards institutes of 160 countries, one member per country, with a Central Secretariat in Geneva, Switzerland, that coordinates the system. ISO is a non-governmental organization that forms a bridge between the public and private sectors. On the one hand, many of its member institutes are part of the governmental structure of their countries, or are mandated by their government. On the other hand, other members have their roots uniquely in the private sector, having been set up by national partnerships of industry associations... México has implemented the National Standardization, Metrology and Conformity Assessment System, which is coordinated by the Dirección General de Normas (DGN, by its initials in Spanish) of the Ministry of Economy...”.¹², texto que traducido al idioma español, a grandes rasgos queda de la siguiente manera: *ISO (Organización Internacional para la Estandarización), es el principal promotor y editor de estándares internacionales. Es un sistema de institutos de estandarización de 160 países, uno por país, con una Secretaría General en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. Es una organización no gubernamental que constituye un puente entre los sectores público y privado. Por un lado, muchos de sus institutos miembros son parte de estructuras gubernamentales de sus países, o son enviados por sus gobiernos... Por otra parte, hay miembros que tienen sus raíces únicamente en el sector privado, que han sido constituidos por sociedades nacionales o asociaciones industriales... México ha implementado el Sistema Nacional de Estandarización, Metrología y Normalización, el cual es coordinado por la Dirección General de Normas (DGN, por sus siglas en Español) dependiente de la Secretaría de Economía.*

¹²International Organization for Standardization. [En línea] México. Disponible en Internet. URL=www.iso.org/iso/home.html
Consultado en fecha 20 de marzo del año 2011

Es un hecho que la utilización de manuales en las empresas marcaron la pauta para lograr un progreso paulatino en un ambiente de globalización, donde las exigencias del público consumidor y la competencia en el mercado exigen un estricto control en la calidad de los bienes y servicios prestados. Siendo así que en el ámbito nacional fueron surgiendo medidas estándar en el proceso de calificación de la calidad de dichos productos y servicios, como son las Normas Oficiales Mexicanas y las Normas Mexicanas.

1.5. Antecedentes de la Dependencia encargada de la Seguridad Pública en el Estado de México

Se puede decir que éstos se remontan a la promulgación de la llamada Ley Orgánica Provisional para el Arreglo del Gobierno Interior del Estado Libre, Independiente y Soberano de México del seis de agosto del año 1824, una vez reconocido el Estado de México como tal, en el Acta Constitutiva de la Federación del 31 de enero de 1824 y donde tomando los principios y fundamentos establecidos por ésta, se fijaron las bases bajo las cuales el nuevo Estado se habría de regir, considerando que se carecía de una Constitución Política Estatal, como lo menciona el Maestro Reynaldo Robles Martínez en su obra Historia de las Constituciones del Estado de México. De acuerdo a este autor, se trata de una ley basada en los “principios y fundamentos establecidos en el Acta Constitutiva de la Federación y como su nombre lo indica, tenía como finalidad estructurar los órganos necesarios para que el estado funcionara, en tanto se daba su Constitución”.¹³

La Ley Orgánica Provisional para el Arreglo del Gobierno Interior del Estado Libre, Independiente y Soberano de México, fundó las bases para la división territorial estatal, estableciéndose así la organización administrativa en ocho distritos y treinta y seis partidos, al frente de los cuales se nombró a un funcionario público.

¹³ ROBLES, Reynaldo. Historia de las Constituciones del Estado de México. Colección de Textos Jurídicos. [En línea]. México. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Pág. 140. Disponible en Internet. URL=bibliojuridicas.org/libros/1/8/14.pdf. Consultado en fecha 24 de marzo del año dos mil once.

1.5.1. La figura de prefecto y subprefecto en la Constitución Política del Estado de México de 1827

La Ley Orgánica Provisional para el Arreglo del Gobierno Interior del Estado Libre, Independiente y Soberano de México de 1824, definía claramente los poderes políticos, nombrando al frente de cada distrito a un funcionario al que se le denominó *prefecto* y, al frente de cada partido a un *subprefecto*, siendo a través de estas instituciones que el Ejecutivo controlaba la función de seguridad pública pues una de sus principales estaba la de “cuidar la tranquilidad, el orden y la seguridad pública de las zonas denominadas <Distritos y Partidos>”.¹⁴

En la Primera Constitución Política del Estado de México de 1827, se sigue reconociendo la figura del prefecto y subprefecto, estableciendo que éstos serán un vínculo entre los Ayuntamientos y el Gobernador, así mismo, en esta Constitución se “definieron las atribuciones del Prefecto y Subprefecto; en materia de seguridad pública: cuidar la tranquilidad pública y el cumplimiento de las leyes”.¹⁵

Más tarde en 1868, la Ley Orgánica para el Gobierno y Administración Interior de los Distritos Políticos del Estado de México, especificaba las actividades de tipo gubernativo y municipal, destacándose en este rubro, el control de la policía.

1.5.2. Creación de la oficina de Inspección General de Policía en 1915

En el año de 1915, durante el mandato del Lic. y Gral. Pascual Morales y Molina, como Gobernador del Estado de México, se crea la sección de Inspección General de Policía. Después, en 1918 a partir de la Ley de Egresos de la entidad, se refleja en gran medida, una mayor expansión y complejidad del aparato administrativo con el establecimiento y organización de diversas dependencias en materia de Educación, Registro Civil, Comunicaciones, Previsión Social e Industria y Comercio entre otras, permaneciendo vigente la Inspección de Policía. Más tarde,

¹⁴ Antecedentes de la Agencia de Seguridad Estatal. [En línea] Página Oficial Gobierno del Estado de México. Disponible en Internet. URL= <http://qacontent.edomex/ase/inicio/index.htm>. Consultado en fecha 28 de marzo del año 2011.

¹⁵ Antecedentes de la Agencia de Seguridad Estatal. Ibidem

en el año de 1941 durante el gobierno del Lic. Alfredo Zárata Albarrán, fue expedido el Reglamento Interno de la Secretaría General de Gobierno, documento que es considerado como la base de la organización sistemática de las dependencias del Ejecutivo del Estado, este reglamento "...dio origen a los departamentos de: Gobernación y Justicia, encargado de la seguridad pública, salubridad y gobernación".¹⁶ mencionándose en esta estructura un Departamento Central de Tránsito adscrito a la Unidad Central de Policía, mismo que tuvo el control de la vialidad, así como el de emplacamiento de vehículos automotores.

1.5.3. Creación de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito del Estado de México en 1969

En el año de 1969 se crea la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito, como dependencia del Poder Ejecutivo Estatal, integrada por las áreas denominadas de *Gobernación y Justicia y Central de Tránsito*; más tarde, en 1982, esta Dependencia pasó a formar parte de la Subsecretaría "A" de Gobierno, integrándose por una Subdirección Operativa de Seguridad y Tránsito, y una Subdirección Técnica de Servicios al Público.

1.5.4. Creación de la Agencia de Seguridad Estatal

En fecha dos de febrero del año 2006, mediante Acuerdo del Ejecutivo Estatal, publicado en la Gaceta de Gobierno de fecha primero de febrero del año dos mil seis, se creó el Órgano Desconcentrado de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México denominado *Agencia de Seguridad Estatal*, con autonomía técnica y operativa y atribuciones para coordinar las funciones de Seguridad Pública y Tránsito, Prevención y Readaptación Social, Protección Civil y Pirotecnia, el cual estará presidido por un Comisionado. En este mismo decreto, considerando que la "*Agencia de Seguridad Estatal, requiere para el cabal cumplimiento de sus objetivos, de disposiciones que regulen su organización y*

¹⁶ Ídem

funcionamiento, dando claridad a la operación de las acciones que le corresponde ejecutar”,¹⁷ el Gobernador del Estado expidió el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, entrando en vigor el día dos de febrero del año dos mil seis. Posteriormente, el día 24 de septiembre del año dos mil diez, se expidió el actual Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, que contempla la competencia y organización de sus unidades administrativas, mencionándose en el Artículo 5 que: “Para el estudio, planeación, trámite y resolución de los asuntos que correspondan a la Agencia, el Comisionado se auxiliará de las unidades administrativas básicas siguientes; I. Dirección General de Inteligencia e Investigación para la Prevención. II. Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito. III. Dirección General de Protección Civil. IV. Dirección General de Prevención y Readaptación Social. V. Dirección General de Asuntos Jurídicos. VI: Dirección General de Administración y Servicios. VII. Unidad de Análisis Criminal. VIII. Unidad de Vinculación, Comunicación Social y Relaciones Públicas. IX. Centro de Mando y Comunicación. X. Unidad de Planeación y Desarrollo. XI. Unidad de Inspección General. XII. Secretaría Técnica. XIII. Instituto de Profesionalización”.¹⁸

¹⁷ GACETA DE GOBIERNO. Periódico Oficial del Gobierno del Estado de México. 1º. de febrero de 2006. Pág. 7

¹⁸ GACETA DE GOBIERNO. Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México de fecha 24 de Septiembre de 2010. Pág. 3

CAPITULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. CONCEPTUAL

2.1.1. Concepto de Derecho

De acuerdo al autor español Miguel Villoro Toranzo, “La palabra «Derecho» deriva del vocablo latino *directum*, que en su sentido figurado, significa lo que está conforme a la regla, a la ley, a la norma. «Derecho»; es decir lo que no se desvía a un lado ni otro, lo que es recto, lo que se dirige sin oscilaciones a su propio fin... Derecho se dice en italiano *diritto*; en portugués, *direito*; en rumano, *dreptu*. En otras lenguas, el sentido de «rectitud» es todavía más explícito: en francés, se dice *droit*; en inglés, *right*; en alemán *recht*; en holandés, *recht*”.¹⁹

Dada la complejidad que encierra y las diversas facetas y puntos de vista desde los que puede ser abordado, no ha sido fácil para los juristas dilucidar al Derecho y más aún unificar criterios para establecer una sola definición, por lo que habremos de encontrar tantas definiciones como estudiosos en la materia consultemos. La palabra derecho se usa en dos sentidos fundamentales, por una parte significa una facultad que le es reconocida al individuo por la ley para realizar determinados actos, y por otro lado es un conjunto de leyes o normas jurídicas, aplicables a la conducta social de los individuos en una época y lugar determinados... “al conjunto de normas jurídicas, vigentes en un lugar y época determinados, se les llama el Derecho, y según la época o lugar, se agrega a la palabra un calificativo; por ejemplo: el Derecho Mexicano, el Derecho Francés, el Derecho Romano, el Derecho de la Edad Media, etc. Visto bajo los aspectos expuestos, tenemos que en el primer caso significa una facultad y en el segundo un mandato o conjunto de mandatos”²⁰.

Por su parte, el autor Eduardo García Máynez, en su libro *Introducción al Estudio del Derecho* nos dice que el derecho, definido como orden jurídico vigente,

¹⁹ VILLORO TORANZO, Miguel. *Introducción al Estudio del Derecho*. Editorial Porrúa. México. 2000. pág. 5

²⁰ MOTO SALAZAR, Efraim. *Elementos de Derecho*. Editorial Porrúa. 50ª. ed. México. 2007. Pág. 8

es el “conjunto de reglas imperativo-atributivas que en una época y lugar determinados el poder público considera obligatorias”.²¹

Se trata de un conjunto de normas vinculantes que imponen deberes y conceden prerrogativas y que tienen su fuente formal de validez en el Estado, ya que son creadas por un órgano legislativo e impuestas por una autoridad competente; dichas normas nos dictan un patrón de conducta de manera imperativa, formando lo que se conoce como Derecho Positivo. Una *conditio sine qua non* (condición sin la cual no), para que las normas de Derecho gocen de validez y eficacia, es que la sociedad a la que van dirigidas, cuente con esa facultad intrínseca del ser humano llamada libertad, término al que se le ha dado diversos sentidos, habiendo sido definido como facultad, privilegio, ausencia de coacción, estado o condición y falta de obligación; sociológicamente se entiende a la libertad como una “Facultad natural que tiene el hombre de obrar de una manera o de otra, y de no obrar, por lo que es responsable de sus actos.”²² La manera en cómo el ciudadano ejerza su libertad está íntimamente relacionada con el Derecho y ha sido un término enunciado por el jurista francés Marcel Ferdinand Planiol, quien citado por el autor mexicano Rafael Rojina Villegas, en su definición: “el derecho es el conjunto de reglas a las cuales, bajo la sanción del poder social, está sometido el uso que el hombre hace de su libertad en sus relaciones con sus semejantes”.²³ Jurídicamente el hombre también tiene libertad para obrar en diversos ámbitos de su vida, existiendo así la libertad de culto, la libertad de expresión, la libertad de imprenta, la libertad de comercio, etc. siendo así que la sociedad, en ejercicio de esa facultad que tiene todo ser humano de obrar según su inteligencia y voluntad, ha decidido someterse a mecanismos de autorregulación, transfiriendo parte de esa autonomía para dar vida a un ente superior llamado Estado, donde mediante un *Contrato Social* como lo llamó Rousseau, los hombres se pusieron de acuerdo cediendo a la comunidad sus derechos naturales y recibiendo a cambio la protección de esos derechos, misma

²¹ GARCÍA MÁYNEZ, Eduardo. *Introducción al Estudio del Derecho*. Editorial Porrúa. 59ª. ed. México. 2006. Pág. 99

²² Diccionario de la Lengua Española.- Editado por La Real Academia Española. 22ª. ed. Madrid. 2001.

²³ ROJINA VILLEGAS, Rafael. *Derecho Civil Mexicano. Introducción y Personas*. Editorial Porrúa. 9ª. ed. México 1999.

que estará garantizada a través de una ley suprema, todo lo cual hará posible que el pueblo alcance la armonía en su vida política y civil, principio éste que en nuestro Derecho Mexicano se encuentra establecido en el artículo 40 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se plasma que es *—voluntad del pueblo mexicano constituirse en una república representativa, democrática, federal, compuesta de Estados libres y soberanos en todo lo concerniente a su régimen interior, pero unidos en una federación establecida según los principios de esta ley fundamental.—*

2.1.2. Principales corrientes doctrinarias que postulan al Derecho

Por otra parte el Derecho, dada su composición y complejidad, ha sido abordado y estudiado a través de la historia jurídica, desde diferentes puntos de vista, existiendo así diversas corrientes de pensamiento jurídico que han tratado de encuadrar al Derecho dentro de un esquema de principios que lo caracterizan y lo determinan. Entre estas tendencias, se encuentran principalmente las que ven al Derecho en términos generales, como una producción propia e inherente a la naturaleza humana; y, por otra parte, las que lo ven como creación deliberada a partir de la existencia de un órgano gubernamental.

2.1.2.1. Corriente que postula al Derecho Natural

El Derecho Natural, es el conjunto de normas que los hombres deducen desde el interior de su propia conciencia y que consideran como expresión de la justicia en un momento histórico determinado. Se dice que la existencia de este Derecho sigue al hombre durante el curso de su historia, no siendo siempre el mismo, pues es cambiante como el tiempo.

La corriente filosófico-jurídica que postula al Derecho Natural y que se conoce como iusnaturalismo o escuela racionalista del Derecho, tiene su fundamento en principios axiológicos que devienen de la razón bajo la idea de la justicia, el bien, lo moralmente bueno y lo correcto; le da especial importancia a la libertad y a la

voluntad del ser humano. Esta corriente fue acogida durante siglos y defendida por importantes filósofos como Emanuel Kant, a su vez influido por los trabajos del jurista y diplomático Hugo Grocio e inspirado por los postulados de Aristóteles en la Antigua Grecia; del Derecho Romano con las importantes aportaciones del jurisconsulto Ulpiano, con su máxima *honeste vivere, alterum non laedere, suum quique tribuere* (vivir honestamente, no dañar a nadie, dar a cada uno lo suyo) sobre la honestidad, la buen fe y la equidad con la que define a la justicia; del emperador Justiniano I El Grande, promotor del Corpus Iuris Civiles y del teólogo y filósofo cristiano Tomás de Aquino en el Medioevo con su famosa obra La Suma Teológica. Así Kant definió al Derecho Natural como “el conjunto de principios universales, absolutos, perfectos e inmutables derivados de la Razón y que rigen la conducta humana bajo el imperativo categórico de <obra de tal manera que la norma de tus actos puedan valer como principio de conducta o legislación universal>”.²⁴

El Derecho Natural se funda en la existencia de un Derecho anterior a cualquier norma jurídica de creación humana, ya que se constituye por criterios y principios rectores de la conducta del hombre y que por ser inherentes a la naturaleza de éste, se consideran eternos e inmutables.

2.1.2.2. Corriente que postula al Derecho Positivo

Por su parte el Derecho Positivo es postulado por la corriente filosófico-jurídica llamada iuspositivismo, donde de manera general, se concibe al Derecho como el conjunto de normas de carácter jurídico que se encuentran vigentes en un lugar y tiempo determinado y que han sido promulgadas por un órgano del Estado. Estas normas nacen de la voluntad del hombre y gozan de reconocimiento social, lo que les da su grado de validez.

Desde un punto de vista gramatical el término positividad implica lo cierto, lo verdadero, lo real. El Derecho Positivo se funda en la validez que le imprime el Estado al momento de que sus normas son creadas. Por otra parte, la vigencia de

²⁴ GUZMÁN MORA, Fernando. *El Derecho Natural y la Medicina*. [En línea]. Disponible en Internet URL=<http://www.encolombia.com/heraldo231-derecho.htm>. Consultado en fecha 20 de enero del año 2011.

dichas normas, estará determinada por la observancia que de ellas hagan los sujetos a quienes va dirigida. Esta corriente tiene su origen en la idea del *deber ser* y de que el Derecho independientemente de la moral, se funda en la validez de sus normas, al ser éstas dictadas y aplicadas por una autoridad estatal y observadas por sus destinatarios de manera eficaz, está representada principalmente por los filósofos Thomas Hobbes, Jeremy Bentham, John Austin, entre otros; sin embargo, su principal exponente es el jurista Hans Kelsen, en cuya obra *Teoría del Derecho* se dice que "...Así como la ley natural enlaza un hecho determinado –causa—con otro hecho distinto –efecto--, del mismo modo la ley jurídica enlaza la condición con la consecuencia. En el primer caso, la forma del enlace de unos hechos con otros es la causalidad; en el segundo, la imputación, la cual constituye, para la teoría jurídica pura, la «legalidad» específica del Derecho. La traducción de esta legalidad –y no otra cosa-- «es el deber ser»".²⁵

Estas corrientes ideológicas que presentan al conjunto de normas jurídicas como un Derecho natural o como un Derecho positivo, no son del todo antagónicas ni se contraponen entre sí, aunque en su momento el autor vienés expuso en sus obras cierta contraposición entre ambas, ya que el Derecho en general siempre estará basado tanto en principios éticos, como formales.

Por otra parte, contrario a la idea de que el Derecho Natural ha quedado en el pasado, éste sigue manifestándose sobre todo en los postulados de los Derechos Humanos, y en especial en el Derecho de nuestro país, con la protección y reconocimiento de éstos a través de las Garantías Individuales con las que son resguardados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Bajo este esquema, el Derecho Positivo Mexicano, es aquel conjunto de normas que el Estado dicta para regular la conducta externa de los hombres y que se encuentran provistas de una sanción para el caso de ser violadas. El Derecho válido entonces, será aquel que sea derecho positivo y además, vigente.

Por otro lado, al ser el Derecho un sistema de normas que se estudian y estructuran bajo principios epistemológicos, el Derecho también es abordado como ciencia, dados los diversos métodos que se siguen tanto en la creación de

²⁵ KELSEN, Hans. *Teoría pura del derecho*. Obra traducida por Luis Legaz. Editorial Colofón, S.A. 5ª. ed. México 2002. Pág. 23

sus normas como en la aplicación de éstas, pues la norma jurídica en sí encierra generalmente un silogismo, al formarse ésta de un supuesto, un nexos y una consecuencia en donde la premisa mayor es la norma genérica, la premisa menor es un juicio que declara realizado el supuesto que dicta la norma y la conclusión la constituye el resultado por el que se imputa a los implicados de un caso concreto, las consecuencias del derecho.

Por lo anterior considero que la definición del Derecho se encuentra dentro de la Filosofía jurídica, toda vez que en su construcción se involucran principios lógicos y éticos con los que de manera racional el hombre concibe categorías fundamentales que son adoptadas como los rectores de su actuar, como lo son el bien, la justicia y la equidad, lo cual constituye una aspiración que tiene como finalidad la libertad, el orden y el bien común y por tanto, la tarea de definir al Derecho ha sido siempre difícil ya que a menudo nos encontramos ante una pluralidad de opiniones, amén de que la doctrina no sigue una línea o un criterio preestablecido, pues cada autor dará su propia concepción, así el Derecho para Stamler “es un querer entrelazante, autárquico e inviolable... (Para Del Vecchio será) la coordinación objetiva de las acciones posibles entre varios sujetos, según un principio ético que las determina, excluyendo todo impedimento”.²⁶

En mi humilde opinión, el derecho es un producto de la expresión cultural de los pueblos constituido por aquellas normas vinculatorias que bajo principios de justicia y equidad y adecuadas a la realidad imperante en determinada época, el Estado aplica para la consecución de sus fines, considerando que los fines del Estado son el orden, la seguridad y la justicia, orientado todo al bien común, valores y aspiraciones que son mencionados por el Autor Fernando Flores González al comentar que la figura de la composición en el Derecho Procesal, preserva la paz, la seguridad, la igualdad, la libertad y la dignidad humana.

“El autor cita los bienes que las controversias comprometen -y que son, desde otro ángulo, los bienes que la composición preserva... La «aparición en la

²⁶ ROJINA VILLEGAS, Rafael. *Derecho Civil Mexicano*. Opus Citatus. Pág.12

sociedad de pleitos concluye-... es un flagelo de antes, de ahora y mañana, que frustra o retarda los humanizantes y progresistas fines del Derecho»²⁷.

Por otra parte, pienso que el Derecho como sistema de normas, se debe abordar de manera integral, ya que el Derecho es uno y, únicamente para efectos prácticos, se ha dividido tradicionalmente en dos grandes ramas: El derecho público y derecho privado, existiendo en la doctrina la postura en la que se divide al Derecho no en dos ramas, sino en tres, en las que además de las ya mencionadas, se agrega la del derecho social.

El derecho público es el conjunto de normas que regulan las relaciones entre particulares y el Estado cuando éste actúa con autoridad soberana o bien, entre dos Estados. El derecho privado, será aquella rama jurídica que regula las relaciones entre particulares, o bien, entre éstos y el Estado cuando este último no actúa con autoridad soberana; y, por último, el derecho social, que viene siendo una composición de los dos anteriores y cuya finalidad es la protección de aquellos sectores vulnerables, que en sus relaciones sociales pudieran en determinado momento encontrarse en situación de desventaja ante otros, verbigracia los sectores laboral, agrario, de la seguridad social y de los consumidores.

2.1.3. Concepto de Derecho Administrativo

El presente trabajo se ubica en el ámbito del Derecho Administrativo, mismo que en opinión del jurista francés Maurice Hauriou es *“la rama del derecho público que regula:*

1º. La organización de la empresa de la administración pública y de las diversas personas administrativas en las cuales ha encarnado; 2º. Los poderes y los derechos que poseen estas personas administrativas para manejar los servicios

²⁷ GARCÍA RAMÍREZ, Sergio. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*. Núm. 109 enero-abril 2004. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. [Disponible en Internet] URL=<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/109/bib/bi8/htm>. Consultado en fecha 20 de enero del año dos mil once.

públicos; 3º. El ejercicio de estos poderes y de estos derechos por la prerrogativa especial, por el procedimiento de acción de oficio y las consecuencias contenciosas que se siguen²⁸ concepción ésta, que a pesar de haberse estructurado durante la primera mitad del siglo pasado, considero que se encuentra vigente.

Para el autor mexicano Narciso Sánchez Gómez, el Derecho Administrativo “es una disciplina social constituida por un conjunto de preceptos jurídicos de derecho público, de principios políticos, doctrinales y sociales que tienen por objeto regular la estructura y funcionamiento del Poder Ejecutivo del Estado, sus relaciones con los poderes Legislativo y Judicial, con otras entidades soberanas, con entes públicos de la misma nación y con los particulares, con el fin de atender tareas específicas y generales de la administración pública a favor de la colectividad”.²⁹

El Derecho Administrativo es una disciplina científica, que se constituye por normas y principios, ya que la actuación de las autoridades administrativas deberá estar siempre ajustada a la ley y basada en sus principios rectores, por lo que en el caso de nuestro derecho mexicano en general, existe el principio constitucional de legalidad y, en el Estado de México en particular, además de éste, a los principios de sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, gratuidad y buena fe, con la que habrán de regirse las actuaciones en el Proceso y Procedimiento Administrativo en este Estado, como se desprende del Código de Procedimientos Administrativos vigente en la entidad desde el año 1996.

De las concepciones señaladas se deduce que el Derecho Administrativo, es aquella parte del Derecho Público que regula la organización, funcionamiento y atribuciones de la administración pública en los tres niveles de gobierno, en sus relaciones con los particulares y con otras administraciones públicas. Y contrario a lo que alguna vez se opinó en relación a que la administración pública se ejerce únicamente por el Poder Ejecutivo, dicha idea ha quedado superada, pues atendiendo a la naturaleza formal y material de los actos administrativos se puede observar que habrá también actos administrativos que sean emitidos tanto por

²⁸ Cfr. FRAGA, Gabino. *Derecho Administrativo*. Obra revisada y actualizada por Manuel Fraga. Editorial Porrúa. 12ª. ed. México. 2002

²⁹ SÁNCHEZ GÓMEZ, Narciso. *Primer Curso de Derecho Administrativo*. Editorial Porrúa. 5ª. ed. México. 2009. Pág. 86

autoridades del Poder Judicial, como por autoridades del Poder Legislativo; amén de que se dice que no toda la actividad de la administración pública está regulada por el Derecho Administrativo, ni sólo la actividad del Poder Ejecutivo está regulada por el Derecho Administrativo.

Dadas las concepciones doctrinales señaladas y los elementos que en éstas se toman en cuenta, se desprende que el Derecho Administrativo es aquella rama del Derecho público constituida por el conjunto de normas, principios e instituciones que regulan las relaciones de la administración pública con los gobernados y con otros entes de gobierno; la prestación de los servicios públicos; el procedimiento administrativo ante las autoridades administrativas, así como el juicio contencioso-administrativo ante los Tribunales de lo Contencioso Administrativo.

No obstante que las instituciones administrativas han existido desde la antigüedad, se puede decir el Derecho Administrativo es una rama del Derecho público que nace en épocas recientes, ya que es a partir de la Revolución Francesa, la cual dio inicio en el año de 1789, cuando se fue perfilando una tendencia al impulso de estas normas, así como de sus principios rectores; surgiendo a la par diversas obras doctrinarias que versan sobre esta materia, todo lo cual contribuyó a su sistematización. Por otra parte, cuando las normas de Derecho Administrativo implican cuestiones contenciosas, estaremos ante el Derecho Procesal Administrativo y cuando trasciendan al ámbito internacional, se tratará del Derecho Administrativo Internacional.

2.1.4. Concepto de Administración Pública

La palabra administración proviene del vocablo latín *administrare* (*de ad= hacia y ministrare=servir*) lo cual implica una acción de ser útil y valioso ante las necesidades de los demás. El término *administración* tiene varias acepciones. En el terreno socioeconómico implica una ciencia social, una técnica o un arte que se ocupa de las acciones de planificación, organización y control de los recursos de una compañía o empresa, con miras a alcanzar un objetivo cuyo contenido puede ser económico o social. El objeto de estudio de la administración son las

organizaciones, llámense éstas, empresas, instituciones u organismos, ya sean de naturaleza pública o privada e incluso, en tratándose del seno familiar. Aplicada esta noción al aparato gubernamental, se refiere al conjunto de acciones realizadas por las organizaciones del Estado; es decir, todas aquellas actividades tendientes a planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de las diversas áreas estatales en relación con los gobernados. Por otra parte, está determinado que los fines del Estado apuntan al logro de una mayor armonía en las relaciones sociales y el beneficio común, cometido que el Estado alcanza administrando adecuadamente sus recursos a través de una función llamada *función pública*, la cual de acuerdo a su naturaleza, habrá de ser clasificada en *administrativa, jurisdiccional o legislativa*. Por otra parte, para el buen desarrollo de la función administrativa, se requiere de una administración pública, misma que el Estado lleva a cabo a través de sus órganos y funcionarios públicos que actúan en los diversos poderes y, aunque existe una tendencia a ubicar a la administración pública generalmente dentro del Poder Ejecutivo, la administración pública también se verifica en los poderes judicial y legislativo e incluso dentro de los organismos autónomos, motivo por el cual ubico a la administración pública como propia del Estado y no exclusiva del Poder Ejecutivo. Cabe mencionar que el concepto de administración pública tiene dos acepciones, ya que en el sentido formal se entiende como el conjunto de órganos o entidades de gobierno que llevan a cabo funciones que le competen al Estado y, en su sentido material, es la labor o el conjunto de acciones que estos órganos o entidades realizan y que encierran un sentido de servicio a la comunidad, de cuidado de su patrimonio y de un continuo actuar en beneficio de intereses generales, funciones que se materializan a través de los servicios públicos y el ejercicio del poder de policía que se encuentra a cargo del Poder Ejecutivo tanto en su ámbito centralizado como en el paraestatal. Dichas funciones necesariamente requieren de entidades y órganos del Estado con personalidad jurídica y de elementos humanos y materiales cuya actuación y manejo se encuentran plenamente determinadas en la ley, siendo esta última la que determina y delimita la competencia, término al que

me refiero en páginas posteriores y con la que los órganos habrán de actuar a través de las personas que funjan como funcionarios y servidores públicos.

El Diccionario Jurídico Mexicano editado por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, indica que “Por Administración Pública se entiende, generalmente, aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa”.³⁰

De acuerdo al autor Andrés Serra Rojas, la administración pública es aquella entidad “constituida por los diversos órganos del Poder Ejecutivo Federal que tiene por finalidad realizar las tareas sociales, permanentes y eficaces de interés general que la Constitución y las leyes administrativas señalan al Estado para dar satisfacción a las necesidades generales de una Nación”,³¹ considerando que ésta es una definición que se puede hacer extensiva no sólo al ámbito federal, sino también al local e incluso al municipal, ya que la esencia es la misma en los tres órdenes de gobierno.

En el sentido formal, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal de 1976 modificada en fecha 23 de abril del año 2009, en su artículo primero, establece las bases de organización de la administración pública federal, tanto centralizada como paraestatal, mencionando además que *--La presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, integran la Administración Pública Centralizada... Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros y de fianzas y los fideicomisos, componen la administración pública paraestatal--*.

En lo que se refiere al Distrito Federal, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, en su artículo primero menciona las bases para la organización de dichas instituciones: *--Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de orden e interés público y tienen por objeto establecer la*

³⁰ *Diccionario Jurídico Mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Edición histórica. Tomo I. Editorial Porrúa. México. 2009. pág. 125.

³¹ SERRA ROJAS, Andrés. *Derecho Administrativo. Doctrina, Legislación y Jurisprudencia*. Primer Curso. Editorial Porrúa. 26ª. ed. corregida y aumentada por Andrés Serra Rojas Beltrí. México. 2006. Pág. 87

organización de la Administración Pública del Distrito Federal, distribuir los negocios del orden administrativo, y asignar las facultades para el despacho de los mismos a cargo del Jefe de Gobierno, de los órganos centrales, desconcentrados y paraestatales, conforme a las bases establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en el Estatuto de Gobierno—.

Esta misma ley en su artículo segundo nos determina cuáles son las unidades administrativas que componen a su administración pública—La Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la Oficialía Mayor, la Contraloría General del Distrito Federal y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales, son las dependencias que integran la Administración Pública Centralizada... En las demarcaciones territoriales en que se divida el Distrito Federal, la Administración Pública Central contará con órganos político administrativos desconcentrados con autonomía funcional en acciones de gobierno, a los que genéricamente se les denominará Delegación del Distrito Federal... Para atender de manera eficiente el despacho de los asuntos de su competencia, la Administración Centralizada del Distrito Federal contará con órganos administrativos desconcentrados, considerando los términos establecidos en el Estatuto de Gobierno, los que estarán jerárquicamente subordinados al propio Jefe de Gobierno o bien, a la dependencia que éste determine... Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria y los fideicomisos públicos, son las entidades que componen la Administración Pública Paraestatal—.

La Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México marca los lineamientos de la organización y funcionamiento de sus unidades administrativas —*Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la administración pública central y paraestatal del Estado. Artículo 3.- Para el despacho de los asuntos que competan al Poder Ejecutivo, el Gobernador del Estado se auxiliará de las dependencias, organismos y entidades que señalen la Constitución Política del Estado, la presente Ley, el presupuesto de egresos y las demás disposiciones jurídicas vigentes en el Estado—.* El

capítulo quinto de esta ley, trata lo relativo a los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo, los cuales de acuerdo al artículo 45 serán aquellos organismos descentralizados, las empresas de participación estatal y los fideicomisos públicos.

2.1.5. La desconcentración administrativa como forma de organización de la Administración Pública en el Estado de México

La desconcentración administrativa es un principio organizativo de las entidades de gobierno, que consiste en la delegación de atribuciones de un órgano superior a otro inferior para el desarrollo de ciertas actividades. “La desconcentración administrativa es un acto de delegación, en virtud del cual un órgano administrativo superior delega en uno inferior un conjunto de facultades que incluyen las de tomar decisiones para resolver determinados asuntos en un esquema de supra-subordinación, toda vez que el órgano desconcentrado permanece inserto en la administración centralizada, en una relación jerarquizada. La desconcentración administrativa conlleva la transferencia de recursos que permita el ejercicio de las facultades transferidas”³²

Es de resaltar que en la autonomía que se le concede al órgano desconcentrado es en el aspecto técnico, otorgándole un campo de decisión para actuar dentro de una clara relación de subordinación al órgano o entidad que los crea, ya que se trata de un “Proceso jurídico-administrativo que permite al Titular de una institución, por una parte, delegar en sus funcionarios u órganos subalternos, las responsabilidades del ejercicio de una o varias funciones que le son legalmente encomendadas...”³³

De conformidad con el Maestro Narciso Sánchez Gómez, esta figura se define como “el otorgamiento de funciones específicas de un órgano superior centralizado o paraestatal a un órgano inferior ubicado dentro de la propia

³² FERNÁNDEZ RUIZ, María Guadalupe. *Evolución de la desconcentración administrativa en México*. (Dentro del marco de la obra colectiva titulada *El Derecho en México: dos siglos (1810-2010)*). UNAM. Editorial Porrúa. México. 2010.

³³ Diccionario de Economía, Administración y Finanzas. [en línea] URL=ecofinanzas/diccionario/DESCONCENTRACION ADMINISTRATIVA/htm. Consultado en fecha 01 de agosto del año dos mil once

organización jerarquizada para la más completa y eficaz realización de la administración pública que tienen encomendada, para ese efecto se le confiere a la unidad administrativa desconcentrada una plena autonomía técnica”³⁴. Cabe mencionar que esta definición va más allá de la concepción tradicional de desconcentración administrativa que regularmente aporta la doctrina en nuestro país, amén de que la legislación federal y del Distrito Federal, refiere expresamente que el órgano desconcentrado deriva de un ente que forma parte de la administración pública centralizada; sin embargo, la finalidad y objetos que se persiguen en su creación, es la misma para ambas legislaciones.

En la administración pública estatal, al igual que en los ámbitos federal y municipal, la desconcentración administrativa es un principio organizativo que implica la transmisión de ciertas funciones, atribuciones y decisiones de un órgano que se encuentra en un nivel de autoridad superior hacia otro de nivel inferior y subordinado. En las diversas Secretarías que conforman el Poder Ejecutivo del Estado de México, la desconcentración administrativa obedece a una necesidad de optimización de actividades en la prestación de servicios públicos, razón por la cual han surgido diversos órganos desconcentrados con funciones específicas, que se encuentran jerárquicamente subordinados a la dependencia o autoridad de que devienen. Dichos órganos cuentan con ciertas facultades para el manejo de su patrimonio, bajo un claro nexo de jerarquía y subordinación.

En este punto, considero importante señalar que el autor Narciso Sánchez Gómez, cuya cita aparece en el punto anterior, contrario a la doctrina tradicional, nos dice que la desconcentración de un órgano administrativo se podrá llevar a cabo dentro de la administración pública ya sea centralizada o paraestatal. Por lo que respecta a la legislación en la entidad, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México en su artículo 16 dicta: *–Para la eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las dependencias del Ejecutivo podrán contar con órganos administrativos desconcentrados que les estarán jerárquicamente subordinados y tendrán facultades específicas para*

³⁴ SÁNCHEZ GÓMEZ, Narciso. *Íbidem*. pág. 199

resolver sobre la materia o dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso—, precepto que no especifica que la desconcentración se deba llevar únicamente en la administración centralizada, pues al mencionar las “*dependencias del Ejecutivo*” se pudiera entender que se trata del poder ejecutivo dentro del cual se encuadra tanto la administración centralizada como la descentralizada.

2.1.5.1. Principales características del órgano desconcentrado

Las características que generalmente se mencionan en la doctrina para la desconcentración administrativa, son aquellas que se refieren al acto que las crea, su ubicación dentro de la estructura jerárquica de la que forman parte.

- La transferencia de las facultades que el ente superior le otorga para el desarrollo de sus funciones;
- La relación jerárquica que existe con el ente superior del que proceden;
- Pueden ser creados por ley o por decreto;
- En la mayoría de los casos, su personalidad jurídica, es la misma que la del superior jerárquico

2.1.5.2. Clasificación de los órganos desconcentrados

Por otra parte, existen diversas clasificaciones de los órganos desconcentrados, atendiendo a su materia, a los servicios que prestan o bien al área territorial que habrán de cubrir. Así, Maurice Boujol los clasifica en desconcentración administrativa vertical, horizontal y por servicios, siendo común encontrar otras clasificaciones con las siguientes variantes:

Funcional.- Es la desconcentración en estricto sentido, la cual consiste en otorgar al órgano desconcentrado a través de un acto materialmente legislativo, mismo que puede ser una ley o reglamento, determinadas facultades de decisión y

ejecución que le permitan actuar con mayor rapidez, eficacia y flexibilidad en las labores encomendadas.

Vertical.- Que consiste en transmitir a órganos directamente dependientes y subordinados, determinadas facultades del órgano superior, con el fin de que los primeros puedan actuar con mayor eficacia y flexibilidad.

Horizontal.- Es la creación de órganos de igual rango entre sí en una misma ciudad o en otras áreas geográficas para optimizar la prestación de los servicios públicos, como es caso de las delegaciones del Distrito Federal. Cabe hacer mención a que estos entes, también se encuentran clasificados dentro del orden de desconcentración administrativa política, tomando en consideración que son depositarios de la representación del Jefe de Gobierno del Distrito Federal.

Regional.- Por su ubicación y el área geográfica que abarcan, respondiendo a la demanda de los servicios prestados, tal es el caso de las Administraciones Fiscales Regionales.

En el caso de la Agencia de Seguridad Estatal, puedo decir que se trata de un órgano desconcentrado que fue creado para optimizar los servicios de seguridad pública en el Estado de México y que se encuentra en la clasificación de desconcentración administrativa funcional.

2.1.5.3. Naturaleza jurídica del Órgano Desconcentrado de la Administración Pública del Estado de México

Se trata de una dependencia de gobierno cuya constitución y funcionamiento se encuentra prevista en ley y que formando parte de la propia administración pública, cuenta con autonomía técnica para el desarrollo de ciertas actividades que una unidad superior a la que se encuentra subordinado, le ha transmitido para el desarrollo de ciertas actividades específicas o la prestación de servicios

públicos en beneficio de la colectividad. La desconcentración administrativa en la diversas unidades administrativas del Gobierno del Estado de México, al igual que en la Administración Pública Federal y en la del Distrito Federal, obedece como ha quedado mencionado, a razones de mejoramiento y perfeccionamiento de las actividades y servicios públicos que le corresponde al Poder Ejecutivo prestar en atención y beneficio de la colectividad, ya que tanto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, como en la del Distrito Federal y la del Estado de México, utilizan los vocablos *eficacia o eficiencia* o ambos, los cuales se refieren al grado en que una actividad o determinado programa, alcanzan sus objetivos y metas propuestos. En suma, tomando en cuenta los elementos tanto doctrinales como legales, que han sido mencionados, considero que el órgano desconcentrado es una dependencia jurídico-administrativa legalmente instituida para la realización de actividades específicas, y que es depositario de una parte de la competencia y atribuciones de un órgano superior al que se encuentra jerárquicamente subordinado, pues en la desconcentración administrativa "...se han atribuido partes de competencia a órganos inferiores, pero siempre dentro de la misma organización o del mismo ente estatal..."³⁵

2.1.6. Concepto de Función Pública

De acuerdo al autor Jorge Fernández Ruiz, el Estado tiene diversas *atribuciones, funciones o cometidos* como algunos otros autores las han llamado, que no son más que diferentes formas de nombrar a los fines del Estado. Luego entonces, entiendo que para la consecución de estos fines, el Estado a través de sus diversos órganos, desarrolla un quehacer, un trabajo, una acción que de acuerdo a su naturaleza y finalidad, tomará una de las tres vertientes en las que se divide la actividad del Estado, pudiendo ser ésta ejecutiva, legislativa o jurisdiccional pues "... la actividad estatal es el quehacer del Estado, o sea, la totalidad de operaciones y tareas desarrolladas por el ente estatal, las cuales por sus diversas características se clasifican en diferentes tipos... legislación, jurisdicción y

³⁵ GORDILLO, Agustín. *Tratado de Derecho Administrativo. Parte General*. Editorial Porrúa. 9ª. ed. México. 2004. Pág. 447

administración...»³⁶ siendo que a través de la función administrativa, el Estado alcanza los fines concretos de progreso y bienestar de los miembros que conforman la sociedad.

La función pública la entiendo como el conjunto de actividades que cumplen los órganos del Estado, tendientes al logro de los fines que éste persigue, como lo es el bien común y el orden público.

2.1.7. Concepto de Autoridad

El concepto de autoridad apareció en la antigua Roma, para contraponerse a la idea de poder, entendiéndose éste como una voluntad que se impone por la fuerza sobre otra que se encuentra frente a la primera. La autoridad en cambio, está unida a la legitimidad, es decir a la calidad, a la excelencia de una institución o de una persona, sustentada en la ley. La palabra autoridad tiene una variedad de acepciones, entendiéndose como prestigio, garantía, potestad, influencia, o poder de algo o de alguna persona sobre los demás, «La polisemia y la carga emotiva del vocablo “autoridad” proviene de su antecesor latino *autoritas*, el cual pertenece al patrimonio lingüístico de la Roma arcaica, impregnado de connotaciones místicas y carismáticas que ha pervivido hasta nuestros días... Con el correr del tiempo todas las magistraturas, colegios y demás corporaciones... tenían su *autoritas*, y llamamos así a la fuerza u obligatoriedad de sus actos o resoluciones».³⁷

2.1.8. Concepto de Autoridad Administrativa

El concepto de autoridad administrativa encierra un sentido de legalidad y lo define la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, al señalar en su artículo segundo: --*Autoridad: Persona que dispone de la fuerza pública, en virtud*

³⁶ FERNÁNDEZ RUIZ Jorge .*Derecho Administrativo Colección Panorama del Derecho Mexicano. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*. Editorial Mc.Graw Hill. México. 1997 Pág. 74

³⁷ *Diccionario Jurídico Mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Edición histórica. Tomo I, Editorial Porrúa. México. 2009. Pág. 338.

de circunstancias legales o de hecho. Autoridad competente: Dependencia o entidad de la Administración Pública del Distrito Federal facultada por los ordenamientos jurídicos para dictar, ordenar o ejecutar un acto administrativo—, el cual tiene por objeto crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta—, como lo señala el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México en su artículo primero. Autoridad administrativa será aquel órgano o individuo que se encuentra investido de facultades o funciones que el Estado le da a través de la ley.

2.1.9. Concepto de Servidor Público

Un servidor público es una persona que labora en alguna dependencia o institución estatal, a cuyo cargo se encuentra la prestación de un servicio público en beneficio de la comunidad. Su actuación está regulada en ley y su condición está determinada por el nombramiento que se expida a su favor y por encontrarse en la nómina de la institución. Es sujeto de responsabilidad administrativa y cuando en el desempeño de sus funciones incurre en conductas que violen las normas que rigen su actuar, se hará acreedor a la sanción correspondiente. Esta figura es regulada por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes reglamentarias y ordinarias en la materia, así como en las Constituciones locales.

El Artículo 108 de nuestra Carta Magna nos da una definición de servidor público al mencionar que *--...se reputarán como servidores públicos a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados y, en general a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión, en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal o en la Administración Pública Federal, así como a los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones... Las constituciones de los Estados de la República*

precisarán, en los mismos términos del primer párrafo de este artículo y para los efectos de sus responsabilidades, el carácter de servidores públicos de quienes desempeñen empleo, cargo o comisión en los Estados y en los Municipios--.

La Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, reglamentaria del Título Cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, determina los sujetos de responsabilidad administrativa, las obligaciones de los servidores públicos, la responsabilidad administrativa en que éstos incurren por actos u omisiones indebidas en el desempeño de sus trabajo; las sanciones a las que se hacen acreedores en caso de incumplimiento; las autoridades competentes para imponerlas, así como el registro patrimonial de los servidores públicos.

La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, reglamentaria del Título Séptimo de la Constitución local, determina en su artículo 130: *-Para los efectos de las responsabilidades a que alude este título, se considera como servidor público a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en alguno de los poderes del Estado, en los ayuntamientos de los municipios y organismos auxiliares, así como los titulares o quienes hagan sus veces en empresas de participación estatal o municipal, sociedades o asociaciones asimiladas a éstas y en los fideicomisos públicos. Por lo que toca a los demás trabajadores del sector auxiliar, su calidad de servidores públicos estará determinada por los ordenamientos legales respectivos--.*

2.1.10. Concepto de denuncia

Una denuncia ciudadana es aquel aviso que un ciudadano presenta ante una autoridad o los medios de comunicación sobre la comisión de un delito o alguna acción que va en contra de la ley. Es un acto mediante el cual se da a conocer una situación o conducta oculta, injusta o ilegal. Se da principalmente a iniciativa del afectado, dándose también el caso de que algún ciudadano lo pueda manifestar en nombre y beneficio de la colectividad. En Derecho Administrativo y específicamente en materia de responsabilidad administrativa, su principal fin es

la enmienda, rectificación o saneamiento en las acciones de los servidores públicos que actúan en nombre del Estado y, su objeto es principalmente combatir los actos injustos, ilegales y corruptos en los que dichos servidores públicos incurran, haciéndose por tanto acreedores a una sanción.

En el ámbito jurídico, una denuncia *“Es aquel documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta”*³⁸ de lo que se infiere que dicha noticia se puede presentar ante una autoridad jurisdiccional o ante una autoridad administrativa.

La presentación de una denuncia en materia administrativa, presentada por los medios idóneos, responde a un derecho que tiene el ciudadano o un servidor público, de exigir de sus autoridades un trato digno, justo y que se encuentre enmarcado en la legalidad y el pleno respeto a los derechos humanos, pues como lo mencionó el autor Rafael Bielsa, *“Donde la función pública está reglada por estatutos, y las atribuciones administrativas claramente determinadas, toda transgresión de la ley que lesiona un derecho subjetivo autoriza el ejercicio de acciones o recurso(s) contenciosos”*.³⁹

2.1.11. Diferencia entre la denuncia administrativa y otras manifestaciones de inconformidad

La diferencia entre la denuncia en materia administrativa y otras manifestaciones de inconformidad, radica principalmente en el carácter de la autoridad competente que se encarga de su atención y del objetivo que el denunciante persigue al hacer del conocimiento de dicha autoridad la comisión o verificación de conductas o situaciones que pudieran ser susceptibles de sanción. A continuación menciono las principales diferencias que considero importantes entre una denuncia y otro tipo de expresión.

³⁸ Diccionario Esencial de la Lengua Española. Real Academia Española. Editorial ESPASA CALPE, S.A. Madrid. 2006.

³⁹ ARMIENTA HERNÁNDEZ, Gonzalo. *Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos*. Editorial Porrúa. 6ª ed. México. 2002. Pág. 65

2.1.12. La denuncia y la querella

La denuncia y la querella son dos figuras que difieren principalmente por la materia de derecho en que se desenvuelven. La denuncia propiamente administrativa será sustanciada por una autoridad de naturaleza administrativa. Por su parte la denuncia penal y la querella se refieren a la declaración de la voluntad presentada ante la autoridad competente, a quien se le da conocimiento de la comisión de un delito. Si el emitente da a conocer a la autoridad la comisión de un delito que se persigue de oficio, siendo o no el directamente afectado, estará presentando una denuncia penal. En cambio, si el presentante es el directamente ofendido en un delito no perseguible de oficio, estará presentando ante el representante social una querella. En el caso de la querella, ésta podrá ser presentada por el directamente afectado, su representante legítimo o quien ejerza la patria potestad o tutela en su caso. Por tanto, la denuncia penal y la querella constituyen dos figuras de tipo procesal reguladas en un Código adjetivo en esa materia y las personas que las presenten deberán estar debidamente identificadas.

Se dice asimismo que la presentación de una denuncia es un deber; la de la querella en cambio, es un derecho. La denuncia penal y la querella son requisitos de procedibilidad en el ejercicio de la acción penal por parte del Ministerio Público. Luego entonces, entiendo que hay denuncia en materia administrativa y también en la penal y la diferencia principal entre ambas, la constituye su teleología, toda vez que la denuncia administrativa persigue una sanción de carácter administrativo para el supuesto servidor público infractor; la denuncia en materia penal por su parte, al dar a la autoridad una *notitia criminis*, el emitente, busca que se castigue penalmente al delincuente. La denuncia puede presentarse ante autoridad administrativa o jurisdiccional, por tanto puede tener carácter administrativo o penal; la querella aún cuando se presenta ante un Agente del Ministerio Público que es una autoridad administrativa, su carácter es básicamente penal.

Sirve de marco a lo anteriormente expuesto, lo mencionado en el Código Federal de Procedimientos Penales: -- Artículo 113.- ...La averiguación previa no podrá iniciarse de oficio en los casos siguientes. I.- Cuando se trate de delitos en los que solamente se pueda proceder por querrela necesaria, si ésta no se ha presentado. II.- Cuando la ley exija algún requisito previo, si éste no se ha llenado...Artículo 114.- Es necesaria la querrela del ofendido, solamente en los casos en que así lo determinen el Código Penal u otra ley... Artículo 115.- Cuando el ofendido sea menor de edad, pero mayor de dieciséis años, podrá querrellarse por sí mismo o por quien esté legitimado para ello. Tratándose de menores de esta edad o de otros incapaces, la querrela se presentará por quienes ejerzan la patria potestad o la tutela... Artículo 116.- Toda persona que tenga conocimiento de la comisión de un delito que deba perseguirse de oficio, está obligada a denunciarlo ante el Ministerio Público y en caso de urgencia ante cualquier funcionario o agente de policía... Artículo 118.- Las denuncias y las querellas pueden formularse verbalmente o por escrito. Se contraerán, en todo caso, a describir los hechos supuestamente delictivos, sin calificarlos jurídicamente, y se harán en los términos previstos para el ejercicio del derecho de petición. Cuando una denuncia o querrela no reúna estos requisitos, el funcionario que la reciba prevendrá al denunciante o querellante para que la modifique, ajustándose a ellos... En caso de que la denuncia o la querrela se presenten verbalmente, se harán constar en acta que levantará el funcionario que las reciba. Tanto en este caso como cuando se hagan por escrito, deberán contener la firma o huella digital del que las presente y su domicilio---. El Código de Procedimientos Penales para el Estado de México, hace mención a estas dos figuras: --Artículo 223. Toda persona que tenga conocimiento de la comisión de hechos posiblemente constitutivos de delito perseguible de oficio, está obligada a denunciarlos de inmediato al ministerio público o a la policía. Si en el lugar donde se realizó el hecho delictuoso no hubiere policía o ministerio público, la denuncia podrá formularse ante cualquier autoridad pública, quien la recibirá y la comunicará sin demora al ministerio público más próximo, el que podrá ordenarle la realización de diligencias que estime convenientes y necesarias, lo que se hará constar en el registro de la

investigación. Forma y contenido de la denuncia. Artículo 224. La denuncia podrá formularse por cualquier medio idóneo y deberá contener los datos de identificación del denunciante, su domicilio, la narración circunstanciada del hecho delictuoso, de ser posible la indicación de quienes lo hayan cometido y de las personas que lo hayan presenciado o que tengan noticia de él... En caso de que peligre la vida o seguridad del denunciante o de sus familiares, se reservará su identidad... Cuando la denuncia sea verbal se formulará acta en su presencia, quien la firmará junto con el servidor público que la reciba. En ambos casos, si no pudiere firmar, estampará su huella digital o lo hará un tercero a su ruego. Artículo 229. El ejercicio de la acción penal dependerá de querrela, sólo en aquellos casos previstos expresamente en este código... La querrela es la expresión de voluntad de la víctima, ofendido o sus representantes, mediante la que se manifiesta expresa o tácitamente su interés de que se inicie una investigación y se ejerza la acción penal correspondiente en los casos en que la ley lo exija como una condición de procedibilidad... La querrela deberá contener, en lo conducente, los mismos requisitos de la denuncia--.

2.1.13. La denuncia y la queja

La Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos en su artículo 49 menciona que cualquier interesado puede presentar *quejas y denuncias* cuando se tenga conocimiento de que los servidores públicos han incumplido en las obligaciones a las que están sujetos.—*Artículo 49. En las dependencias y entidades de la Administración Pública se establecerán unidades específicas, a las que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos con las que se iniciará en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente. La Secretaría establecerá las normas y procedimientos para que las instancias del público sean atendidas y resueltas con eficacia--.*

La jurisprudencia, la cual es el conjunto de resoluciones emitidas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación ya sea por el Pleno o por las Salas, así como por

los Tribunales Colegiados de Circuito y que se forma cuando tratando un mismo tema, se emiten cinco criterios emitidos en un mismo sentido de manera ininterrumpida, también hace alusión a la queja y denuncia en el criterio que se cita a continuación y en el cual, en mi opinión, pareciera que se toma a estas dos figuras como sinónimos, al determinar que:

“CUANDO EL PROMOVENTE DE LA QUEJA O DENUNCIA CON LA CUAL SE INICIA EL PROCEDIMIENTO RELATIVO TAMBIÉN SOLICITA EL PAGO DE UNA INDEMINIZACIÓN LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS POR AQUELLOS EN FORMA DIRECTA Y CLARA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, TIENE INTERÉS JURÍDICO PARA IMPUGNAR LA RESOLUCIÓN QUE ORDENA EL ARCHIVO DEL EXPEDIENTE”⁴⁰

Del texto de estos preceptos se desprende que ambos conceptos se toman como sinónimos, pues aún cuando en algunas ocasiones se utiliza el conectivo “y”, y en otras el conectivo “o”, la ley no especifica la diferencia entre dichos términos, por lo que se concluye que en materia administrativa, estos conceptos son sinónimos.

2.1.14. La obligatoriedad de recepción de denuncias en las unidades administrativas del Poder Ejecutivo

La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios en su artículo 45 determina que en las diversas dependencias de la Administración Pública, se establecerán módulos receptores de las *quejas y denuncias* que cualquier ciudadano puede presentar por incumplimiento de las obligaciones a que están sujetos los servidores públicos. –*Artículo 45. En las dependencias de la Administración Pública, en los organismos auxiliares y fideicomisos públicos y en los Ayuntamientos se establecerán módulos específicos a los que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se iniciará en su caso, el procedimiento*

⁴⁰ Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 163563. Novena Época, Tribunal Colegiado de Circuito XXXII. Octubre de 2010. Pág. 3171. Tesis Aislada: II4o.A.27.A. Materia Administrativa

disciplinario correspondiente...---. El Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México en su artículo 117 indica: *–En las peticiones en la que se formulen denuncias o quejas que se presenten ante las autoridades administrativas competentes, en contra de la conducta de servidores públicos estatales y municipales, los particulares interesados podrán solicitar el pago de daños y perjuicios causados por aquellos...---*.

Asimismo, la Ley de Seguridad Pública Preventiva vigente en la entidad desde el año 1999, en su artículo 55 menciona como una obligación de los elementos que conforman el Cuerpo de Seguridad Pública: *--XI. Abstenerse de impedir por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, la formulación de quejas o denuncias, así como de realizar cualquier conducta injusta u omisa una justa y debida que lesione los intereses de los quejosos o denunciantes--*; el Manual de Procedimientos del Sistema de Atención Mexiquense, el cual toma a estos dos términos de manera indistinta, en su numeral 1.3 indica que una queja o denuncia será aquella *“Inconformidad expresada por la prestación de un servicio o trámite, así como por el trato recibido por parte de algún servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal”*.⁴¹

De esta manera, el denunciante manifiesta su inconformidad con el objeto de que la autoridad administrativa correspondiente, sancione las conductas indebidas de los servidores públicos o corrija las irregularidades en la prestación de los servicios.

En cuanto a las denuncias presentadas en contra de los servidores públicos adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal, se dice que ésta será verbal o escrita dada la gama de posibilidades que se tienen para presentarla, pues el denunciante puede presentar su denuncia por vía telefónica, vía electrónica o por escrito en la oficialía de partes de la unidad administrativa correspondiente o bien, por comparecencia en las mismas unidades donde después de escucharlo se le habrá de tomar su declaración con las formalidades que el caso requiere.

En el Estado de México y tratándose de responsabilidad administrativa, cuando de una queja o denuncia se concluye que algún servidor público ha actuado en forma

⁴¹ Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense. Decreto publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México. Núm. 105, de fecha 27 de noviembre de 2007. Pág. 2

irregular, se llevará a cabo una investigación del caso concreto y en el supuesto de que la autoridad que conoce del mismo considere la existencia de una posible responsabilidad administrativa atribuible a servidor público alguno, se remitirán los autos a la autoridad competente, la cual determinará si ha o no lugar a iniciar un procedimiento administrativo disciplinario.

Sin embargo, cabe hacer mención que en otros ámbitos del derecho donde también se utiliza el término “queja” y no “denuncia” se infiere que aquella va más enfocada a una manifestación de inconformidad que una persona realiza ante una violación directa de su derecho legítimo, verbi gracia y sin pretender desviarme de la materia, en el derecho procesal civil, donde el código adjetivo vigente en la entidad menciona a la queja como un recurso: --*Artículo 1.393. El recurso de queja tiene lugar contra resoluciones del Juez cuando: I. No admita una demanda. II. Deniega una apelación--*; del texto de este ordenamiento también se desprende que dicha manifestación, deberá presentarse de forma escrita y que deberá llevar la firma autógrafa, o huella en su caso, del promovente, por lo que en este supuesto no cabe la posibilidad de que se presente en forma verbal.

2.1.15. El carácter con el que los particulares pueden participar en un procedimiento administrativo

El carácter con que un particular puede participar activamente en un procedimiento administrativo es variable en función del interés que persiga al realizar una denuncia, solicitud o reclamación según sea el caso. En este sentido el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México en su artículo 111 indica que *–Los particulares podrán participar en el procedimiento administrativo en el carácter de peticionario, afectado o tercero interesado. Es peticionario quien hace a la autoridad administrativa una solicitud. Afectado es la persona susceptible a ser perjudicada por un acto administrativo o fiscal en sus derechos o intereses legítimos. El tercero interesado es aquél que tiene una pretensión contraria o coincidente con la del peticionario--*.

2.1.16 El interés del denunciante al dar a conocer conductas indebidas de servidores públicos

Cuando la esfera de derechos del presentante ha sido lesionada directamente, se tendrá un interés legítimo derivado de un derecho subjetivo que la administración pública está obligada a resguardar y, dado que en materia de responsabilidad administrativa, una denuncia es aquella manifestación verbal o escrita a través de la cual una persona hace del conocimiento de la autoridad correspondiente, actos u omisiones de los servidores públicos que le afectan directamente en su esfera jurídica, cualquier denunciante afectado puede presentar una denuncia. Ahora bien, cuando los actos u omisiones repercuten en la adecuada marcha de los servicios públicos prestados por las diversas áreas de la administración pública, y esto represente una afectación a la sociedad en su conjunto, cualquier gobernado puede presentar esa denuncia como integrante que es de la colectividad.

2.1.17. El interés en la jurisprudencia

Se han recogido en el presente trabajo, algunos criterios emitidos por tribunales del Poder Judicial y la propia Suprema Corte de Justicia de la Nación, que se han considerado representativos por tener plena aplicación en el conocimiento del interés que los denunciantes muestran al presentar sus inconformidades por conductas irregulares de los servidores públicos.

Así, respecto al interés jurídico, la Suprema Corte de Justicia de la Nación menciona:

“INTERÉS JURÍDICO, INTERÉS SIMPLE Y MERA FACULTAD. CUANDO EXISTE. *El interés jurídico reputado como un derecho reconocido por la ley, no es sino lo que la doctrina jurídica conoce con el nombre de derecho subjetivo, es decir, como facultad o potestad de exigencia, cuya institución consigna la norma objetiva del derecho. En otras palabras, el derecho subjetivo supone la conjugación en su esencia de dos elementos*

inseparables, a saber: una facultad de exigir y una obligación correlativa traducida en el deber jurídico de cumplir dicha exigencia...”.⁴²

Cuando se argumenta un supuesto perjuicio porque la autoridad administrativa ha dejado de realizar tal o cual acción que anteriormente había adoptado con el fin de satisfacer necesidades colectivas, pero que la misma autoridad no está obligada a realizar, el denunciante en este caso únicamente tendrá un interés simple, el cual no tiene ninguna protección jurídica directa y particular.

“INTERÉS SIMPLE. NO TIENE NINGUNA PROTECCIÓN JURÍDICA DIRECTA Y PARTICULAR. *Entre los diversos intereses que puede tener una persona, o sean “situaciones favorables para la satisfacción de una necesidad”, existen los llamados “intereses simples” que consisten en situaciones en las cuales los particulares reciben un beneficio del Estado cuando éste, en el ejercicio de sus atribuciones y buscando satisfacer las necesidades colectivas que tiene a su cargo, adopta una conducta que coincide con esos intereses particulares: y en cambio sufren un perjuicio cuando esa conducta no es adecuada a los propios intereses. En el primer caso reciben un beneficio y en el segundo se perjudican, pero no tienen ningún derecho para exigir que se mantenga esa situación privilegiada. Puede decirse que esos intereses no tienen ninguna protección jurídica directa y particular, sino tan sólo la que resulta como reflejo de una situación general, porque no se puede crear una defensa para intereses particulares indiferenciales para el Estado.⁴³*

Por último, el denunciante puede hacer del conocimiento de la autoridad correspondiente, la existencia de anomalías o deficiencias en el servicio público en donde el afectado es un sector de la sociedad o bien la ciudadanía en conjunto, como pudiera ser el caso de carencias, insuficiencias o irregularidades en el

⁴²Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 233516. Séptima Época, Pleno de la SCJN. Enero de 1972. Pág. 25. Tesis Aislada. Materia Común.

⁴³Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 233517. Séptima Época. Pleno. Enero de 1972. Tesis Aislada. Materia Común.

servicio de seguridad pública; esto es, denunciar en nombre de la colectividad, circunstancia que se encuentra plenamente reconocida en la tesis aislada:

“INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS. SUS CARACTERÍSTICAS Y ACCIONES PARA SU DEFENSA. Los intereses colectivos o difusos son los pertenecientes a todos los miembros de una masa o grupo de la sociedad, sin posibilidad de fraccionarse en porciones para cada uno, ni de defensa mediante las acciones individuales tradicionales, ni de ejercerse aisladamente, o bien, que siendo factible su separación, la prosecución de procesos singulares, por una o más personas carece de incentivos reales, tanto por resultar más costosos los procedimientos empleados que la reparación que se pueda obtener, como por su falta de idoneidad para impedir a futuro los abusos denunciados, a favor de toda la comunidad de afectados. Esto tiene lugar generalmente, en relación a medidas o estrategias desplegadas contra grupos sin organización ni representación común, como la amplia gama de consumidores, o con las afectaciones al medio ambiente con los que se perjudican los intereses de todos los ciudadanos en general. En atención a tal imposibilidad o dificultad, en la época contemporánea las leyes han venido creando mecanismos generadores de acciones que resultan idóneas a las peculiaridades de esos intereses, como la acción popular, o con la legitimación a grupos u organizaciones sociales que garanticen solvencia material y moral, y seriedad para dar seguimiento consistente y llevar hasta el final esta clase de acciones...”⁴⁴

Independientemente de lo anterior, cuando derivado de una queja o denuncia recibida en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, se concluye que algún servidor público adscrito a esta Dependencia ha actuado en forma irregular, se llevará a cabo una investigación del caso concreto, remitiendo los autos del expediente generado a la autoridad que considere competente, quien habrá de determinar si ha o no lugar a iniciar un procedimiento administrativo disciplinario cuando exista responsabilidad administrativa atribuible al supuesto

⁴⁴ Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 169861. Novena Época, Tribunales Colegiados de Circuito febrero de 2008. Pág. 2381. Tesis Aislada. Materia Civil

elemento infractor, proceso que para alcanzar el objetivo principal de dar una atención a las denuncias de manera óptima, es conveniente sistematizar sus actividades dentro de un manual de procedimientos.

2.1.18. Importancia de contar con un manual de procedimientos para la atención de denuncias

El proceso de atención de denuncias como la mayoría de las actividades que desarrolla la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, es un conjunto de acciones sucesivas que se deben realizar de manera coherente y ordenada para alcanzar el fin establecido, por lo que vale la pena sean sistematizadas y enmarcadas dentro de un instrumento técnico como lo es un manual de procedimientos, donde cada servidor público involucrado o que de alguna manera tiene injerencia en el proceso, realice su función conforme a criterios y métodos predeterminados en dicho manual. Considero que esto coadyuvaría en gran medida a que el proceso de atención de denuncias fluyera de manera regular, evitando o disminuyendo pérdidas en tiempo y recursos utilizados y permitiendo al personal, llevar un mejor control de los expedientes generados.

2.1.19. Concepto de manual de procedimientos

La presente propuesta la hago tomando en consideración la utilidad de los manuales administrativos como instrumentos técnico y metodológicos, toda vez que un manual propiamente dicho "es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo"⁴⁵

Como parte de la organización de las entidades administrativas, tanto públicas como privadas, se encuentra la implementación de manuales que son

⁴⁵ GÓMEZ CEJA, Guillermo. *Planeación y Organización de Empresas*. Editorial Mc.Graw Hill. 8a. ed. México. 2001. 432 pp

documentos que contienen de manera ordenada y sistematizada la descripción de todas las fases y procesos de las actividades que se llevan a cabo dentro de las empresas o unidades administrativas.

Estos implementos son una verdadera guía para la organización y división del trabajo ya sea en la producción y elaboración de un bien o en la prestación de un servicio; y, tomando en consideración la naturaleza de la actividad desarrollada, se elaborará el manual específico, existiendo una diversidad de manuales administrativos cuyo objeto es determinar de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada, los pasos a seguir por los empleados en el desarrollo de sus actividades. Dichos instrumentos, presentan sistemas y técnicas específicas y determinan los pasos a seguir para el logro de los objetivos planteados en las diversas actividades desarrolladas dentro de un área de trabajo.

Un manual de procedimientos expedido, publicado o autorizado por autoridad pública competente, es un acto administrativo de carácter general y como tal debe cumplir con ciertas formalidades, como lo establece la Ley Federal de Procedimiento Administrativo en su *—Artículo 4º. Los actos administrativos de carácter general, tales como reglamentos, decretos, acuerdos, normas oficiales mexicanas, circulares y formatos, así como los lineamientos, criterios, metodologías, instructivos, directivas, reglas, manuales, disposiciones que tengan por objeto establecer obligaciones específicas cuando no existan condiciones de competencia y cualesquiera de naturaleza análoga a los actos anteriores, que expidan las dependencias y organismos descentralizados de la administración pública federal, deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación para que produzcan efectos jurídicos.--*

Por tanto, un Manual de Procedimientos, es aquel documento que describe la manera en cómo se habrá de desarrollar una actividad, tomando en cuenta el tiempo que se tiene para cada fase de la misma, así como el grado de dificultad que ésta implique.

2.1.20. Clasificación de los Manuales Administrativos

Los manuales administrativos son instrumentos de especial utilidad en el funcionamiento de la organización o empresa, ya que a través de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos y políticas, determinan la competencia y responsabilidad que cada empleado tendrá en el desempeño de sus funciones, detallando en forma exacta la manera que habrán de llevarse a cabo las dichas actividades y operaciones.

Dada la importancia que los manuales administrativos tienen dentro de una estructura, éstos se han clasificado de acuerdo a diversos criterios según su especialización. De esta manera se concluye que los manuales administrativos se encuentran clasificados tomando en consideración la temática en la que versan, pudiendo ser sobre:

- ❖ Historia de la empresa o unidad administrativa
- ❖ Organización de la empresa o unidad administrativa
- ❖ Políticas de la empresa o unidad administrativa
- ❖ Procedimientos de la empresa o unidad administrativa
- ❖ De ventas
- ❖ De producción
- ❖ De finanzas
- ❖ De recursos humanos
- ❖ De servicios
- ❖ De contenido múltiple

En este trabajo me refiero en especial al manual de procedimientos el cual generalmente, es un documento que consta de una carpeta y que contiene los siguientes partes y conceptos:

- ❖ Portada
- ❖ Índice

- ❖ Introducción
- ❖ Objetivo
- ❖ Marco Jurídico
- ❖ Denominación del procedimiento
- ❖ Propósito
- ❖ Alcance
- ❖ Políticas de operación
- ❖ Diagramas de flujo
- ❖ Registros
- ❖ Glosario

2.1.21. Ventajas en la utilización de manuales de procedimientos

Los beneficios que se pueden obtener de la implementación de manuales de procedimientos, son principalmente el ahorro de elementos materiales y la optimización del quehacer diario, lo que seguramente redundará en beneficio de la empresa o institución al alcanzar los objetivos de manera favorable. Entre éstos se encuentran:

- La sistematización de las actividades
- El mantenimiento de un plan de organización
- La certeza de que los empleados tendrán una adecuada comprensión del plan general del procedimiento
- Conocimiento exacto sobre el rol que cada empleado desempeña dentro de la organización
- La detección de problemas técnico-administrativos y la posibilidad de corregirlos de manera oportuna
- La determinación de las responsabilidades que cada persona tendrá dentro de la organización de acuerdo al puesto y su jerarquía
- Evita conflictos competenciales
- Evita la yuxtaposición de funciones y/o repetición innecesaria de actividades

- Es susceptible de revisiones periódicas con el fin de realizar mejoras, adiciones, actualizaciones y/o modificaciones con el objeto de hacerlo más eficiente.⁴⁶

2.1.22. Reconocimiento y jerarquía de los manuales administrativos en la legislación del Estado de México

Respecto a la legislación local del Estado de México, la propia Constitución Política marca en su artículo 80. *--Todas las leyes, decretos, reglamentos, circulares, acuerdos y en general los documentos que suscriba el Gobernador en ejercicio de sus atribuciones, deberán ser refrendados por el Secretario General de Gobierno; sin este requisito no surtirán efectos legales.--*

El Código de procedimientos Administrativos del Estado de México, menciona a estas disposiciones en el orden de Reglamentos, decretos, circulares y demás disposiciones administrativas.

2.1.23. Comparativa de la jerarquía del Manual Administrativo en la legislación Federal, del Distrito Federal y la legislación del Estado de México, así como los requisitos que deben cubrir para surtir sus efectos

Si bien el manual administrativo ocupa el último peldaño de las disposiciones con carácter general y en algunas ocasiones no se le atribuye un carácter de ordenamiento, porque más bien representa una técnica o manera de realizar una actividad, es, sin embargo, una herramienta básica para el buen desarrollo de los servicios y funciones públicas, siendo tal su importancia que se encuentra enunciado en la legislación mexicana como la Ley Federal de Procedimiento Administrativo que en su artículo 4 menciona que dichos actos administrativos *--deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación para que surtan efectos jurídicos.--*

⁴⁶Cfr. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Secretaría de Salud del Gobierno Federal. Disponible en Internet. URL= <http://es.scribd.com/doc/49700711/2234401-Guia-para-elaborar-manuales-de-procedimientos-Secretaría-de-Salud>. Consultado en fecha 22 de agosto del año 2011.

La Ley del Procedimiento Administrativo del Distrito Federal en su artículo 11 establece —*Los actos administrativos de carácter general, tales como decretos, acuerdos, circulares y otros de la misma naturaleza, deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Distrito Federal para que produzcan efectos jurídicos ...Los acuerdos delegatorios, instructivos, manuales y formatos que expidan las dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, se publicarán, previamente a su aplicación, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.*---

Respecto a la legislación local, como ha quedado mencionado, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, los regula en el rubro de Reglamentos, decretos, circulares y demás disposiciones administrativas.

Por tanto, en lo que se refiere al procedimiento de creación de los manuales administrativos en general, también cada legislación tiene sus peculiaridades como se aprecia en el siguiente:

Cuadro comparativo del procedimiento de creación de manuales administrativos y otras disposiciones de carácter general, en la legislación federal, del Distrito Federal y el Estado de México.

ENTIDAD	REQUISITOS PARA QUE SURTAN EFECTOS	MEDIO DE PUBLICACIÓN	FUNDAMENTO JURÍDICO
GOBIERNO FEDERAL	PUBLICACIÓN	DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN	Artículo 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL	PUBLICACIÓN	GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL	Artículo 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal
GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO	PUBLICACIÓN Y SER REFRENDADO POR EL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO	GACETA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO	Artículo 80 de la Constitución Política del Estado de México

2.1.24. Práctica ordinaria que generalmente se sigue en la creación de los manuales de procedimientos para la Agencia de Seguridad Estatal

En la práctica, entre las unidades administrativas dependientes de la Secretaría General de Gobierno en el que se encuentra incluida la Agencia de Seguridad

Estatad, el surgimiento de un instrumento administrativo como pudiera ser un Manual de Organización se creará a través de un Acuerdo, mismo que deberá ser publicado en el Periódico Oficial del Poder Ejecutivo Estatal y, en tratándose de Manuales de Procedimientos que es el que nos ocupa en el presente trabajo, surgirá a través de dictamen emitido por la Dirección de Innovación de la Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración del Gobierno del Estado de México, documento que no necesariamente deberá ser publicado; sin embargo, deberá pasar por un proceso de revisión y aprobación para estar en aptitud de ser puesto en práctica por la unidad administrativa a la que va dirigido. El Artículo 6 del Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno, dicta: *--El Secretario tendrá las atribuciones siguientes: ..VIII. Aprobar la estructura orgánica y el manual general de organización de la Secretaría y de los organismos auxiliares sectorizados a esta dependencia, así como los manuales de procedimientos que le correspondan y remitirlos a la autorización de la Secretaría de Finanzas...* --El Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas en su Artículo 33 indica que: *--Corresponde a la Dirección General de Innovación: XIV. Elaborar criterios y guías para que las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado, elaboren sus manuales de procedimientos, así como asesorarlos cuando lo soliciten... XV. Elaborar y aprobar, con el concurso de las dependencias sus manuales administrativos, así como aprobar o validar, según sea el caso, los que correspondan a los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado.*

2.1.25. Concepto de Seguridad Pública

El término *seguridad* deviene del latín *--securitas--*, aquello que tiene la calidad de *cierto, convincente; que está libre de peligro, daño o riesgo--*. Por tanto, algo seguro es algo que es cierto o indubitable, de lo que se desprende que la seguridad es una *certeza* y se manifiesta como un elemento esencial de la propia naturaleza del ser humano. La palabra seguridad tiene múltiples acepciones por lo que, dependiendo del ámbito en que se esté hablando, se le dará a la palabra la

connotación apropiada, de tal forma que habrá seguridad alimentaria, seguridad jurídica, seguridad al conducir vehículos y maquinaria, seguridad social, seguridad nacional, seguridad pública, etc.

Definida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios que comprende: *--...la prevención de los delitos, la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley, en las respectivas competencias que esta Constitución señala...--*, la Seguridad Pública implica un servicio público que el Estado presta a través de sus Dependencias de manera universal, es decir, que se avoca a la protección de todas las personas resguardando su integridad física y sus bienes.

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en su artículo 77 determina que es una obligación del Gobernador del Estado: *--IX: Conservar el orden público en todo el territorio del Estado; mandar personalmente las fuerzas de seguridad pública del Estado y coordinarse en esta materia con la Federación, otras entidades y los municipios en términos de ley.—* El artículo 86 Bis por su parte indica que *–La seguridad pública en la Entidad, es una función a cargo del Estado y los municipios, en sus respectivos ámbitos de competencia que comprende la prevención e investigación de los delitos y las sanciones de las infracciones administrativas, en términos de ley, y deberá regirse bajo los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.—*

De acuerdo al autor Jesús Martínez Garnelo, la seguridad pública es “El conjunto de actividades, programas, medios y técnicas establecidas por el Estado, cuyo fin directo e inmediato, es el encaminar la diligenciación valorativa y evolutiva de estos programas que representan la regulación, la prevención y el control del delito”.⁴⁷ De lo anterior se observa que uno de los objetivos del Estado es dar seguridad a los gobernados, haciendo de la seguridad pública, una actividad que deviene de una política integral que el Estado implementa para la consecución de

⁴⁷ *Política Criminal y Seguridad Pública. Capítulo III. [en línea]. Disponible en internet. URL: <http://Catarina.udtap.mx/u-dt-a/tab/>. Consultado en fecha 06 de julio del año 2011*

sus fines, pues una sociedad desprotegida por el Estado, será una sociedad expuesta a todo peligro y vulnerable al delito. De este modo, la seguridad pública concebida en su naturaleza jurídica ya sea como función, servicio público, política o actividad a cargo del Estado, siempre tendrá como objetivo principal, preservar el orden y el bienestar común, pues como lo mencionó alguna vez el Dr. Sergio García Ramírez citado por el autor Rafael Márquez Piñero “existe seguridad cuando no hay amenazas que dañen el sustrato social, produzcan o pongan en peligro los bienes de cada uno de los integrantes de la sociedad y al mismo tiempo se tengan las condiciones necesarias para procurar el desarrollo de la propia existencia”⁴⁸.

Las instituciones gubernamentales encargadas de la prestación del servicio de seguridad pública, tienen en sus manos la gran responsabilidad de garantizarla, razón por la cual los elementos de las corporaciones policiales en general, y las que pertenecen al Estado de México en particular, se encuentran obligados a observar los principios rectores, que marcan tanto la Constitución federal, como la Constitución local, encontrándose asimismo, sujetos al régimen sancionatorio que deriva de la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México, así como de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios. Aunado a lo anterior, se hace patente la existencia de convenios de coordinación y colaboración suscritos entre el Estado de México y la Federación en materia de seguridad pública, entre los que se encuentran temas referentes a las formas y condiciones en que los integrantes de los cuerpos de seguridad pública habrán de conducirse en el desempeño de sus labores.

Por lo anteriormente expuesto y dada la importancia que reviste la prestación de un servicio de seguridad pública, queda plenamente justificado que la actuación de los integrantes de las instituciones policiales del Estado de México como en todo el país, se encuentra regida por las disposiciones y principios que dicta tanto nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la ley reglamentaria del Artículo 21 Constitucional, como las legislaciones locales relativas. Por tanto, la actuación de los elementos policiales estará sujeta a

⁴⁸ *Política Criminal y Seguridad Pública. Capítulo III. [en línea]. Disponible en internet. URL: <http://Catarina.udtap.mx/u-dt-a/tab/>. Consultado en fecha 06 de julio del año 2011*

observación, tanto por las autoridades en la materia como por el propio ciudadano, el cual como ha quedado mencionado en el cuerpo del presente trabajo, tiene el derecho de presentar quejas y denuncias cuando se encuentre afectada su esfera jurídica por conductas irregulares en que incurran los elementos policiales, en especial aquellos que pertenecen a la Agencia de Seguridad Estatal, institución que tiene a su cargo entre otras, las funciones de “Coordinar los servicios de seguridad pública y de prevención del delito, salvaguardar la integridad, derechos y bienes de las personas, así como preservar la libertad, el orden y la paz pública”⁴⁹.

2.2. REFERENCIAL

Tomo como referencia para el presente trabajo, algunos aspectos jurídicos que encierra la presentación de denuncias en materia administrativa, presentadas en contra de servidores públicos al servicio del Gobierno del Estado de México y en particular de aquellos que se encuentran adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal, así como de la implementación de manuales de procedimientos, toda vez que como ya se ha mencionado, estos últimos se encuentran plenamente reconocidos en la ley.

2.2.1. La existencia de manuales de procedimientos en materia de atención de denuncias en algunas dependencias del Gobierno del Estado de México

Así mismo, sirve como marco referencial del presente trabajo, la existencia de manuales de procedimientos en materia de atención de denuncias, que algunas dependencias del Gobierno del Estado de México, han implementado para el mejor manejo y atención de las mismas, entre las que se encuentran los siguientes:

⁴⁹ Página oficial de la Agencia de Seguridad Estatal. Disponible en internet. URL: <http://gacontent.edomex.gob.mx/ase/acercadelaase/funciones/index.htm>. Consultado en fecha 07 de Julio del año 2011

2.2.1.1. El Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, dependiente de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México

De acuerdo a la Gaceta del Gobierno del Estado de México, publicada en fecha veintisiete de noviembre del año dos mil siete, se establece que el Poder Ejecutivo de la entidad, consciente de la importancia que representa conocer la opinión ciudadana acerca del desempeño de los servidores públicos, así como de los servicios que la administración pública presta a la colectividad, implementó el Sistema de Atención Mexiquense para que a través de medios telefónicos y electrónicos, la ciudadanía presente sus denuncias por acciones u omisiones indebidas cometidas por servidores públicos en el desempeño de sus labores; así como sugerencias tendientes a mejorar la atención y prestación de servicios públicos y reconocimientos respecto del buen servicio y excelente atención proporcionada por servidores públicos, pues es importante [*«...no solo conocer las deficiencias sino también los aciertos, a fin de vigilar y mejorar el funcionamiento de las instituciones de gobierno en todos sus niveles... El “Sistema de Atención Mexiquense”, permite al ciudadano... presentar una queja o denuncia, de igual manera, permite al ciudadano emitir una sugerencia, para mejorar el servicio, así como presentar un reconocimiento por el buen servicio o la atención brindada por el servidor público.»*].⁵⁰

El manual consta de nueve partes como son la conceptualización, marco jurídico, objetivos, alcances, flujograma, procedimiento general, entre otros. A través de este sistema se proporciona al ciudadano que presenta una denuncia, sugerencia o reconocimiento, un folio electrónico que consiste en un identificador único con el cual el interesado podrá consultar el estado que guarda su asunto hasta su conclusión, *“...Radicada la denuncia por la Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, dentro del día hábil siguiente al en que fue recibido el turno correspondiente, se le asignará un número de expediente, ordenando en el mismo acto abrir un período de información previa,*

⁵⁰ Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense. Gaceta del Gobierno del Estado de México. Publicado en fecha 27 de noviembre de 2007. pág. 2

conforme lo establecido por el artículo 114 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con el objeto de allegarse de los elementos necesarios y determinar la posible existencia o no de irregularidades administrativas y el inicio o no del procedimiento administrativo disciplinario, para lo cual tendrán un término de hasta veinte días hábiles, debiendo registrar dicha diligencia en el SAM (Sistema de Atención Mexiquense)...

Durante los veinte días hábiles siguientes a partir del inicio del período de información previa, la Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, podrán llevar a cabo las siguientes diligencias, que se deben registrar en el SAM... Citar al quejoso o denunciante para que en un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, ratifique o amplíe su queja o denuncia, así como para que porte las pruebas que estime convenientes para acreditar su dicho... Solicitar documentación e informes pormenorizados al superior jerárquico de los servidores públicos involucrados...⁵¹

2.2.1.2. Manual del Procedimiento: Registro de Denuncias Vía Internet de la Procuraduría General del Justicia del Estado de México.

Inmerso en el ámbito penal, este sistema de denuncias, tiene como objetivo principal proporcionar al ciudadano un buzón confidencial vía internet, que le permita de manera remota presentar su denuncia por hechos que considera constitutivos de delito, orientándolo sobre los pasos a seguir y la documentación que deberá reunir para el momento que deberá presentarse a ratificar su denuncia. En este sistema, dada la naturaleza de la conducta denunciada, es indispensable que el emitente se presente a ratificar su denuncia, misma que puede traducirse en querrela, ante la Agencia del Ministerio Público respectivo, donde se habrá de determinar si ha o no lugar a iniciar una averiguación previa o carpeta de investigación que corresponda. Se trata propiamente de un sistema de pre-denuncias que busca alentar a la población a que presente sus denuncias y querellas cuando tienen conocimiento de un acto delictivo o han sido víctimas de

⁵¹ Idem

éste, teniendo por objeto abatir la impunidad; haciendo la aclaración de que para el caso de que el emitente no se presente a ratificar su denuncia en los términos establecidos, se determinará su archivo por falta de elementos para proceder, ya que *“...para el caso de incumplir con la ratificación se ordenará el archivo en el término de ocho días, siempre y cuando no se violentan disposiciones del orden público, en tratándose de delitos de oficio; el mismo término se aplicará de no contar con los elementos necesarios y/o suficientes...Las denuncias y querellas pueden formularse verbalmente o por escrito... debiendo contener la firma o dactilograma del que las formule, su domicilio y demás datos que faciliten su localización. Si se formulan por escrito, éste deberá contener las mismas formalidades...”(sic).*⁵²

2.2.1.3. El Sistema de Denuncia Anónima “089” en el Estado de México

El Sistema de Denuncia Anónima “089” es una red electrónica y telefónica implementada por los tres niveles de Gobierno, derivado de los Convenios de Coordinación y Colaboración suscritos por las autoridades Federales en materia de Seguridad Pública y los Gobiernos Estatales y Municipales. A través de esta red, la ciudadanía puede presentar de manera confidencial, segura y anónima sus quejas y denuncias por conductas constitutivas de delito, así como por irregularidades en que incurren los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

Este sistema fue creado para promover la participación ciudadana en el mejoramiento del sistema de seguridad, proporcionando un medio idóneo para la presentación de las denuncias de manera confiable y eficiente, proyectado hacia una cobertura nacional, toda vez que el Consejo Nacional de Seguridad Pública en su sesión XVII de fecha treinta de noviembre del año dos mil cuatro, determinó los ejes que sustentan las estrategias y acciones en materia de seguridad pública entre los que se encuentra la implementación de una Red Nacional de

⁵² *Manual de Procedimientos: Registro de Denuncias Vía Internet.* Procuraduría de Justicia del Estado de México. Disponible en internet URL= <http://www.edomexico.gob.mx/pgjem/sistemas/manual.pdf>. Pág. 13 y 15. Consultado en fecha 24 de abril del año 2011

Telecomunicaciones; un Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia “066” y un Sistema Nacional de Denuncia Anónima “089”.

En el Estado de México, en el Convenio de Colaboración suscrito dentro del marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, por el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Seguridad Pública y el Gobierno del Estado de México, publicado en fecha primero de marzo del año dos mil cinco, se establecieron las bases para definir conjuntamente los lineamientos e indicadores de seguimiento y evaluación que se asigne a cada proyecto o programa.

A través de este sistema son captadas entre otras, las denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal, o bien en las que se mencionen deficiencias o irregularidades sobre los servicios públicos que esta dependencia presta a la población, siendo remitidas a su vez a la Unidad de Inspección General, que es la unidad administrativa que de acuerdo al Artículo 22 del Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, cuenta con atribuciones para conocer del caso.

Cuando una denuncia presentada a través de este sistema, es remitida para su atención a la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, se procede a su inmediata investigación y ratificación, formando un expediente con las actuaciones de investigación y valoración, cuyos autos en original habrán de ser remitidos al Órgano de Control Interno de la Secretaría General de Gobierno, para que dentro de sus atribuciones determine si ha o no lugar a iniciar un procedimiento administrativo disciplinario.

2.2.2. Breve reseña del Sistema de Denuncia Ciudadana en España

Como un servicio de atención al turista extranjero, el Cuerpo Nacional de Policía dependiente de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior del Gobierno de España, cuenta con un sistema de Denuncia Ciudadana en la línea telefónica con el número 902 102 112, así como un sistema de internet o presencial, recibiendo denuncias en idioma castellano, inglés, francés, alemán o italiano, por infracciones penales consistentes en hurtos,

robos con violencia, estafas y daños, teniendo también el servicio de recuperación de vehículos. Al tener acceso a este sistema, la ciudadanía coadyuva en el combate a la delincuencia y tratándose de robos cometidos por personas que son conocidas por la víctima, el afectado cuenta con cuarenta y cuatro horas después de haber presentado su denuncia por los medios electrónicos, para presentarse a ratificarla en las diversas comisarías que se encuentran distribuidas en el territorio español. Este sistema que recibe denuncias de diversa índole, es básicamente de asistencia, ya que *“Entre los diversos servicios prestados por el personal especializado SATE se encuentran los trámites necesarios para formalizar la denuncia de forma comprensible; la asistencia psicológica, en su caso; la cancelación de tarjetas y documentos de crédito; el contacto con embajadas y consulados; la comunicación o localización de familiares y las gestiones pertinentes para la localización de objetos perdidos...”*⁵³

2.2.3. Breve reseña del Sistema de Denuncia Ciudadana en Colombia

Dentro del “Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”, el Gobierno de Colombia ha implementado un sistema de recepción de denuncias ciudadanas, cuando la queja o denuncia se refiere a posibles actos de corrupción cometidos por servidores públicos en los tres niveles de gobierno, *“De conformidad con lo previsto en el decreto 519 de 2003, en materia de quejas y reclamaciones de la ciudadanía, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción PPLCC, tiene la función de recibir denuncias en contra de servidores públicos de cualquier orden, darles el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo”*⁵⁴, esto se logra poniendo a disposición de la población una línea telefónica en el número 018000-913040, donde el denunciante desde cualquier punto del país, podrá presentar de manera gratuita su inconformidad por

⁵³ Ministerio del Interior de España. (en línea). Últimos comunicados: Disponible en Internet. URL=http://www.mir.es/gl/DGRIS/Notas_Prensa/Ultimos_comunicados/np041002. Consultado en fecha 15 de mayo del año 2011

⁵⁴ Fuente: Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción. Gobierno de Colombia. Disponible en Internet. URL=<http://www.anticorruptcion.gov.co/servicio/denuncias.asp>. Consultado en fecha 03 de mayo del año 2011.

conductas que constituyan irregularidad administrativa o penal, entendiéndose como denuncia el *“...relato que un ciudadano en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción”*.⁵⁵ Por otra parte, los sujetos de este régimen sancionatorio, los marca el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que *“Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente o por servicios...”*.⁵⁶ Asimismo, en este programa se describe a la corrupción administrativa como *“...toda aquella acción u omisión del servidor público que lo lleva a desviarse de sus deberes formales de su cargo, con el objeto de obtener beneficios pecuniarios, políticos o de posición social, así como cualquier utilización en beneficio personal o político de información privilegiada, influencia u oportunidades”*.⁵⁷

Estas acciones derivan del llamado *“Plan Transparencia para Volver a Creer”*, el cual forma parte de un programa nacional del Gobierno de Colombia, que busca la modernización en los servicios, la transparencia en las gestiones y la lucha contra la corrupción en las oficinas públicas, conocido por sus iniciales PPLCC (Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción) dando a la ciudadanía amplia participación por medio de la presentación de denuncias e inconformidades, lo cual a su vez ha servido de indicador para conocer cuáles son las áreas o sectores con mayores problemas de corrupción y que requieren de atención inmediata. De esta manera, la población civil ha influido en la creación de un marco legal enfocado a la prevención, control y represión de la corrupción administrativa. Cabe hacer mención que la presentación de estas denuncias, debe ajustarse a los requisitos de forma y fondo que exige la legislación aplicable, tales como los datos de identificación del emittente, así como la relación detallada de los hechos que se denuncian, proporcionando en la medida de lo posible los datos de modo, tiempo, lugar y circunstancia, así como el nombre del supuesto autor o partícipe. *“...En los eventos en los cuales la queja no reúna los requisitos*

⁵⁵ Ibídem

⁵⁶ Ibídem

⁵⁷ Ibídem

necesarios para ser tramitada ante la autoridad competente, se le informa al ciudadano en relación con los datos requeridos...Trasladada la queja se realiza un seguimiento al trámite dado por parte del organismo de control, para que el ciudadano conozca el estado de la gestión realizada...⁵⁸. Por último, este sistema informa al ciudadano que el acto de denunciar únicamente tiene un carácter informativo en cuanto a que pone en conocimiento de la autoridad competente, hechos presumiblemente constitutivos de alguna irregularidad, pero que no representa en sí un valor probatorio; sin embargo, es un hecho que la presentación de denuncias arroja información importante que habrá de tomarse en cuenta en “...la elaboración de diagnósticos que orienten el diseño de políticas públicas en materia de probidad y eficiencia administrativa”⁵⁹

⁵⁸ *Ibíd*em

⁵⁹ *Ibíd*em

CAPÍTULO TERCERO

LEGISLACIÓN APLICABLE

La legislación que considero aplicable tanto en la presentación de denuncias ciudadanas, como para la implementación del manual que propongo en este trabajo, la constituyen aquellos ordenamientos que nos van a permitir determinar circunstancias que van desde la calidad del supuesto infractor como servidor público, el carácter de la conducta desplegada, las obligaciones que éste ha dejado de observar con su proceder, la competencia de la autoridad que habrá de conocer del caso concreto, los requisitos de fondo y forma que nos marca la legislación en la materia para sustanciar un expediente, así como el sustento jurídico de los manuales administrativos. A continuación se menciona la legislación que se considera aplicable al tema que se desarrolla:

3.1. Fundamento jurídico de la seguridad pública en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

El artículo 20 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su apartado “B” fracción V, hace alusión a la seguridad pública al determinar que en el proceso penal uno de los derechos de la persona imputada es ser juzgado en audiencia pública por un juez o tribunal, indicando que la publicidad —*solo podrá restringirse en los casos de excepción que determine la ley, por razones de seguridad nacional, seguridad pública, protección a las víctimas, testigos y menores, cuando se ponga en riesgo la revelación de datos legalmente protegidos, o cuando el tribunal estime que existen razones fundadas para justificarlo...-*

La seguridad pública en el Estado de México, como en el resto del país, se encuentra regulada principalmente en nuestra Carta Magna en su artículo 21 párrafo noveno al establecer que ésta —*es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios que comprende la prevención de los delitos; la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la*

sanción de las infracciones administrativas, en los términos de la ley... La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos reconocidos en esta Constitución--. En el párrafo décimo se encuentra determinada la naturaleza de las instituciones de seguridad pública, las cuales serán de carácter civil, disciplinario y profesional y la coordinación que debe existir entre los tres niveles de gobierno dentro de un Sistema Nacional de Seguridad Pública, que según establece el artículo en comento, estará sujeto a las siguientes bases:

a). *La regulación de la selección, ingreso, formación, permanencia, evaluación, reconocimiento y certificación de los integrantes de las instituciones de seguridad pública. La operación y desarrollo de estas acciones será competencia de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los municipios en el ámbito de sus respectivas atribuciones.*

b). *El establecimiento de las bases de datos criminalísticos y de personal para las instituciones de seguridad pública. Ninguna persona podrá ingresar a las instituciones de seguridad pública si no ha sido debidamente certificado y registrado en el sistema.*

c). *La formulación de políticas públicas tendientes a prevenir la comisión de delitos.*

d). *Se determinará la participación de la comunidad que coadyuvará, entre otros, en los procesos de evaluación de las políticas de prevención del delito así como de las instituciones de seguridad pública.*

e). *Los fondos de ayuda federal para la seguridad pública, a nivel nacional serán aportados a las entidades federativas y municipios para ser destinados exclusivamente a estos fines—*

El Artículo 123 Constitucional en su apartado “B” fracción XIII indica que *--Los militares, marinos, personal del Servicio Exterior, agentes del Ministerio Público, peritos y los miembros de las instituciones policiales, se regirán por sus propias leyes—*

En relación a la regulación de las personas con otra nacionalidad, el artículo 32 de nuestra Constitución, establece diversos criterios entre los que destaca el marcado en su segundo párrafo —*En tiempos de paz, ningún extranjero podrá servir en el Ejército, ni en las fuerzas de policía o seguridad pública...*—; En el artículo 73 de esta norma suprema se encuentra regulada la facultad para el Congreso de la Unión para *“XXIII. Expedir leyes que establezcan las bases de coordinación, entre la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, así como para establecer y organizar a las instituciones de seguridad pública en materia federal, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de esta Constitución--*. En lo concerniente al ámbito municipal, el artículo 115 determina en su fracción III que es competencia de los municipios la prestación de los servicios de Seguridad pública, que incluye la policía preventiva municipal y el control de tránsito vehicular y, en la fracción VII de este mismo numeral se indica: *“La policía preventiva estará al mando del presidente municipal en los términos de la ley de Seguridad Pública del Estado. Aquella acatará las órdenes que el Gobernador del Estado le transmita en aquellos casos que éste juzgue como de fuerza mayor o alteración grave del orden público --*.

Tocante al Distrito Federal, el Artículo 122 de nuestro máximo ordenamiento jurídico en su apartado “C” Base Segunda, fracción II, se menciona como una de las facultades del Jefe de Gobierno del Distrito Federal, la de: —*e). Ejercer las funciones de dirección de los servicios de seguridad pública, de conformidad con el Estatuto de Gobierno...--* y en su Apartado G se determina que: *--Para la eficaz coordinación de las distintas jurisdicciones locales y municipales entre sí, y de éstas con el Distrito Federal en la planeación y ejecución de acciones en las zonas conurbadas limítrofes con el Distrito Federal, de acuerdo con el artículo 115, fracción VI de esta Constitución, en materia de asentamientos humanos; protección al ambiente; preservación y restauración del equilibrio ecológico; transporte, agua potable y drenaje; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos y seguridad pública, sus respectivos gobiernos podrán suscribir convenios para la creación de comisiones metropolitanas en las que concurren y participen con apego a sus leyes...--*

3.2. Fundamento jurídico de la seguridad pública en la ley reglamentaria

La Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, reglamentaria del artículo 21 Constitucional en esta materia, dispone en su Artículo 2: -- *La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo, en términos de esta ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos. El estado desarrollará políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas--.*

3.3. Convenio de coordinación celebrado entre el Gobierno del Estado de México y la Federación, respecto a la implementación del Sistema de Denuncia Anónima “089”

Dentro del Marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, se han firmado diversos convenios suscritos entre la Federación y el Gobierno del Estado de México, como el Convenio General de Colaboración en Materia de Seguridad Pública, para coordinar políticas, estrategias y acciones legales y administrativas necesarias para el eficaz funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Pública, de fecha cuatro de noviembre de mil novecientos noventa y seis, así como el Convenio de Coordinación en Materia de Seguridad Pública celebrado en fecha dos de enero del año dos mil nueve por la Secretaría de Seguridad Pública y el Gobierno de esta Entidad, haciendo mención en la cláusula decimo sexta, sobre

la implementación de un sistema de atención de denuncias ciudadanas bajo el número "089". --*A fin de consolidar la operación y funcionamiento de la Red Nacional de Telecomunicaciones, el Servicio de Llamadas de Emergencia 066 y el Servicio de Denuncia Anónima 089 para alinear los servicios a los nuevos retos que plantea el Eje Plataforma México. "EL GOBIERNO DEL ESTADO" se obliga a realizar los trabajos y las migraciones de los servicios de telecomunicaciones de su Red Estatal de acuerdo a los lineamientos que el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública defina, mediante el desarrollo e instrumentación de protocolos, metodologías, sistemas y productos tecnológicos que operen en forma homologada...--*

Por otra parte, la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública publicada en el Diario Oficial de la Federación el dos de enero del año dos mil nueve, menciona en su Artículo 111 párrafo segundo que: *–El servicio de llamadas de emergencia y el servicio de denuncia anónima operarán con un número único de atención a la ciudadanía. El Secretario Ejecutivo adoptará las medidas necesarias para la homologación de los servicios--.*

3.4. La presentación de denuncias contemplada en Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios

La presentación de denuncias ciudadanas está plenamente reglamentada en los artículos 42, fracción XXIII de esta Ley, donde determina que todo servidor público deberá *—Abstenerse de impedir, por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, la formulación de quejas y denuncias, o que con motivo de las mismas, realice cualquier conducta injusta u omita una justa y debida, que lesione los intereses de los quejosos o denunciantes; --el artículo 45 por su parte, versa sobre la obligatoriedad que tienen las diversas dependencias de la Administración Pública Estatal, así como sus organismos auxiliares, fideicomisos públicos y Ayuntamientos, de establecer --...módulos específicos, a los que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se*

iniciará en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente. Artículo 46. --La Secretaría, el superior jerárquico y todos los servidores públicos, tienen la obligación de respetarla y hacer respetar el derecho a la formulación de quejas y denuncias a que se refiere el artículo anterior, y evitar que con motivo de las mismas, se causen molestias indebidas a los quejosos o denunciantes—En el Artículo 49 se encuentran determinadas las sanciones a que se puede hacer acreedor un servidor público al incurrir en responsabilidad administrativa, siendo éstas la Amonestación, la Suspensión del empleo, cargo o comisión; la Destitución del empleo, cargo o comisión, la Sanción económica y la Inhabilitación temporal para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público. El Artículo 52 de esta Ley marca la competencia para conocer de responsabilidades administrativas: --La Secretaría y los órganos de control interno de las dependencias, de los organismos auxiliares y fideicomisos públicos, serán competentes para identificar, investigar y determinar las responsabilidades de los servidores públicos, así como para imponer las sanciones disciplinarias a que se refiere el artículo 49 de esta ley.-- Por último, el artículo 53 nos dice cómo ha de actuar un servidor público cuando tenga conocimiento de irregularidades cometidas por el personal a su mando. —Los servidores públicos deberán denunciar por escrito al órgano de control interno de su dependencia, organismo auxiliar o fideicomiso público, los hechos que a su juicio impliquen incumplimiento de obligaciones de los servidores públicos sujetos a su dirección. El órgano de control interno de la dependencia, organismo auxiliar o fideicomiso público determinará si existe o no responsabilidad administrativa e impondrá las sanciones correspondiente en su caso. El superior jerárquico enviará a la Secretaría, copia de las denuncias cuando se trate de infracciones graves, o en su concepto, por la naturaleza de los hechos denunciados, la Secretaría deba conocer el caso o participar en las investigaciones. Tratándose de denuncias en contra de los Servidores Públicos de los Poderes Legislativo y Judicial, o de los Municipios, las mismas se presentarán ante sus respectivos órganos competentes para determinar la responsabilidad e imponer la sanción que proceda.—

3.5. Requisitos de fondo y forma en las promociones de los particulares

La presentación de toda solicitud o promoción incluyendo la presentación de denuncias por conductas irregulares cometidas por los servidores públicos, deberán cubrir una serie de requisitos de forma y fondo que se encuentran especificados en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, a fin de darle a dichas solicitudes el trámite correspondiente, de este modo entre los datos requeridos se encuentran los siguientes:

a). *Forma escrita.* Artículo 6.- *Las promociones y actuaciones deben escribirse en lengua española. Cuando las promociones no se presenten escritas en español, se acompañarán de su correspondiente traducción; en caso de que no se exhiba ésta, la autoridad administrativa o el Tribunal la obtendrán, de manera oficiosa, de traductor adscrito preferentemente a las dependencias públicas.* Artículo 7. *Las promociones y actuaciones del procedimiento y proceso administrativo se presentarán o realizarán en forma escrita. Cuando una diligencia se practique de manera oral, deberá documentarse inmediatamente su desarrollo. Para documentar el procedimiento y proceso administrativo podrán utilizarse impresos que estén legalmente autorizados, así como los elementos incorporables a un sistema de compilación y reproducción mecánico o electrónico, que garantice su conservación y recuperación completa y fidedigna.*

b). *Firma.* El artículo 9 de este ordenamiento marca que —*Toda promoción deberá contener la firma autógrafa de quien la formule, requisito sin el cual no se le dará curso...* Artículo 10.- *Los menores de edad, los sujetos a interdicción, las sucesiones, las quiebras y las personas morales, actuarán por conducto de sus representantes, en términos de la legislación aplicable.* Artículo 11.- *Cuando una solicitud o promoción se formule por dos o más personas, deberán designar un representante común de entre ellas. Si no se hace el nombramiento, la autoridad administrativa o el Tribunal considerarán como representante común a la persona mencionada en primer término—.*

c). *Datos que se deberán mencionar.* El Artículo 116 de este Código, determina que: --*La petición de los particulares deberá hacerse por escrito, en el que se señale:*

- I. La autoridad a la que se dirige;
- II. El nombre el peticionario;
- III. El domicilio para recibir notificaciones, que deberá estar ubicado en el territorio del Estado;
- IV. Los planteamientos o solicitudes que se hagan;
- V. Las disposiciones legales en que se sustente, de ser posible; y
- VI. Las pruebas que se ofrezcan, en su caso.

d). *Documentos que se deberán adjuntar.* El Artículo 118 de este Código, determina los siguientes elementos objetivos: --*El particular deberá adjuntar al escrito de petición:*

- I. *El documento que acredite su personalidad, cuando no se gestione a nombre propio;*
- II. *Los documentos que ofrezca como pruebas, en su caso; y*
- III. *El pliego de posiciones y el cuestionario para peritos, en el supuesto de ofrecimiento de estas pruebas;*

De faltar uno o varios requisitos se procederá conforme al Artículo 119 del Código invocado: —*Cuando el escrito inicial carezca de algún requisito formal o no se adjunten los documentos respectivos se requerirá al promovente para que, en un plazo de tres días, corrija o complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndole de que en caso de no hacerlo, se tendrá por no presentado el escrito o las pruebas, según el caso.*—

3.6. Atribuciones contempladas en la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México, en materia de atención de denuncias

El artículo 33 de esta Ley menciona que —El cuerpo preventivo de seguridad pública estatal tendrá una Unidad de Inspección General, para efectos de la

aplicación del régimen disciplinario interno, que dependerá del Comisionado de la Agencia de Seguridad Estatal y estará integrada en la forma que se determine en el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal.—

3.7. Atribuciones contempladas en el Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, en materia de atención de denuncias

El artículo 22 de este ordenamiento menciona cuáles atribuciones le corresponden a la Unidad de Inspección General, citando en este trabajo aquellas que se relacionan con el tema de recepción, investigación y sustanciación de denuncias—

I. Vigilar que la actuación del cuerpo preventivo de seguridad pública estatal se rija por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo honradez y respeto a los derechos humanos... II. Realizar visitas de supervisión e inspección en los lugares donde realiza sus actividades el personal de la Agencia, con el objeto de detectar conductas contrarias a lo señalado en la Ley e informar lo conducente a la autoridad que corresponda... V. Recibir y turnar las quejas y denuncias contra actos y omisiones en que incurra el personal de la Agencia en el ejercicio de sus funciones...-

3.8. El manual administrativo en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México

Respecto al manual administrativo, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México en su artículo 8 menciona que —*El Gobernador del Estado expedirá los Reglamentos Interiores, los Acuerdos, Circulares y otras disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las dependencias del Ejecutivo y autorizará la expedición de los manuales administrativos.*— y, en su Artículo 24.- *A la Secretaria de Finanzas, Planeación y Administración, corresponde el despacho de los siguientes asuntos... L. Elaborar con el concurso de las demás dependencias del ejecutivo, los manuales administrativos de las mismas y auxiliar en la formulación de los anteproyectos de sus reglamentos*

interiores;-- En el Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México en su artículo 6 se mencionan las atribuciones del Secretario, entre las que se encuentran: --VIII. Aprobar la estructura orgánica y el manual general de organización de la Secretaría y de los organismos auxiliares sectorizados a esta dependencia, así como los manuales de procedimientos que le correspondan y remitirlos a la autorización de la Secretaría de Finanzas;--

Por otra parte el Artículo 21 del Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, determina las atribuciones que tiene la Unidad de Planeación y Desarrollo de la propia dependencia: *--II. Coordinar la elaboración de los manuales de organización y de procedimientos de la Agencia, así como someterlos ante las instancias competentes para su autorización y publicación--.*

Considero que la relación que existe entre un manual administrativo y un manual de procedimientos, es de género-especie, ya que este último es también un manual de tipo administrativo que va enfocado a determinada actividad o función, debiendo ser observado únicamente en el área a la que va dirigido. Por otra parte, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, indica claramente que los manuales que habrán de publicarse en el Diario Oficial de la Federación, serán los manuales de organización; por lo que respecta a los demás manuales internos de apoyo administrativo, únicamente refiere que éstos deberán ser actualizados periódicamente.

3.9. El manual administrativo en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

En materia federal, los manuales administrativos, en lo que respecta al manual de procedimientos, éste deberá ser expedido por el titular de la Secretaría de Estado o unidad administrativa que corresponda y, como se trata de un instrumento de apoyo administrativo, también deberá estar permanentemente actualizado.

Artículo 19. Los titulares de cada Secretaría de Estado y Departamento Administrativo expedirán los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener

información sobre la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, así como los sistemas de comunicación y coordinación y los principales administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados. Los manuales de organización general deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación...-

CAPÍTULO CUARTO

EL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL Y QUE SE CONSIDERA, REQUIERE SER SISTEMATIZADO

4.1. La necesidad de contar con un Manual de Procedimientos en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal

Lo que me ha impulsado en la realización del presente trabajo, es poder coadyuvar de alguna manera en la atención de denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal, actividad que se encuentra a cargo de la Unidad de Inspección General de la propia dependencia, aunado a que en dicha área administrativa no se cuenta con un instrumento de esta naturaleza.

De implementarse el manual de procedimientos para la atención de denuncias, se podrían optimizar las actividades desarrolladas en la Unidad de Inspección General en esta materia, propuesta que me atrevo a presentar, tomando también en consideración los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2005-2011, el cual proyecta una reforma administrativa para un gobierno transparente y eficiente. Este plan establece estrategias y líneas de acción entre las que se encuentra una que en mi opinión es muy importante: *arraigar en los servidores públicos la cultura de un servicio cálido y cercano a la población.*⁶⁰ Por lo anterior considero que en la medida que las actividades sean sistematizadas y se alcancen los objetivos fijados, se estará avanzando hacia la mejora continua, que es un objetivo que debe seguirse no únicamente por mencionarse en dicho Plan, sino porque independientemente de los lapsos que cada administración del Estado de México tiene a través de los sexenios gubernamentales, la optimización de actividades administrativas debe ser constante, pudiendo de este modo contar con personal cada vez mejor capacitado y dar a la ciudadanía la certeza de que

⁶⁰ Cfr: Plan de Desarrollo del Estado de México 2005-2011

sus denuncias y observaciones siempre serán atendidas y sus opiniones serán tomadas en cuenta.

Ahora bien, el proceso de atención de denuncias que se desarrolla en la Unidad de Inspección General, se compone de varias fases que van desde su recepción hasta el envío del expediente a la autoridad competente, actividades en la que como lo mencionaré en otra parte del presente trabajo, participa personal adscrito a diversas áreas administrativas dependientes de la Unidad de Inspección General, dándose el caso de que en algunas ocasiones dicho personal no coincide en los criterios que se toman como base en el desarrollo de las diferentes actividades, aunado a que al no contar con una guía establecida, no siempre se ajustan a los determinados lapsos y términos legalmente establecidos para sustanciar los expedientes, circunstancia que va en detrimento de los objetivos fijados de brindar a las denuncias el tratamiento adecuado.

Para que el proceso de atención de denuncias se desarrolle de manera óptima, el personal encargado de sustanciar los expedientes, deberá analizar detenidamente los elementos de fondo de cada denuncia en particular y cerciorarse de que dicho documento cumpla con los requisitos de forma que marca el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, como es nombre y firma del emitente, la acreditación de su personalidad, así como la narración de los hechos y la supuesta conducta irregular, entre otros; y, por otra parte, es de especial importancia tomar en consideración las figuras de la prescripción y la competencia, toda vez que de esto también dependerá que el proceso de atención de una denuncia que ya fue analizada y de la que se ha determinado su procedencia, fluya de una manera óptima desde su inicio hasta su conclusión; lo anterior, independientemente de que una vez sustanciada la denuncia, la autoridad competente determine si ha o no lugar a iniciar un procedimientos administrativo disciplinario o de remoción en contra del supuesto infractor, pues aún cuando no se llegue a la aplicación de una sanción administrativa, si es conveniente atender todas las denuncias que presente la ciudadanía en contra de los servidores públicos de la Agencia de Seguridad Estatal, siempre y cuando éstas sean procedentes y susceptibles de investigación.

Por lo anteriormente expuesto y sin pretender salirme de la temática abordada en esta tesis, existen tres circunstancias que considero se deben tomar en cuenta para el buen desarrollo del proceso de atención de denuncias; en primer término tenemos la necesidad de que cada denuncia contenga los suficientes elementos objetivos para proceder a su investigación; en segundo lugar, el estudio de la prescripción en materia de sanciones administrativas, de la cual depende que la autoridad competente esté o no en oportunidad para aplicar de ser el caso, la sanción correspondiente y, por último, el estudio de la competencia, que es de vital importancia para determinar si la autoridad que conozca del caso, cuenta con las suficientes aptitudes y facultades otorgadas por la ley para sustanciar el procedimiento.

Estas tres circunstancias sobre la aportación de suficientes elementos, la prescripción de la facultad sancionatoria y la competencia del área administrativa que conocerá del caso, irían de la mano con el asunto de la implementación del manual de procedimientos que se propone en este trabajo, toda vez que a mi juicio, en la práctica, no se observan cabalmente. La puntual observancia de estos elementos, evitará que se presenten situaciones anómalas durante las últimas fases del proceso de atención de denuncias, como es el caso de encontrarse fuera de los tiempos legales establecidos para conocer del caso concreto o bien, que no se haya analizado en tiempo y forma el hecho de que la autoridad que sustanció el expediente, cuente con facultades prescritas en la ley para ello, pues el hecho de analizar debidamente la denuncia desde sus etapas tempranas, ayudará en gran medida a que el proceso de atención se desarrolle de manera eficaz.

4.2. Necesidad de que las denuncias presentadas por la ciudadanía, contengan los suficientes elementos objetivos

Una denuncia ciudadana que da a conocer conductas irregulares cometidas por servidores públicos adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal, debe cumplir con los requisitos de forma que establece el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, en cuanto a que deben contener la firma autógrafa del emitente, presentarse por escrito, adjuntando el documento con el que acredite su

personalidad, entre otros. Esto es de vital importancia, toda vez que de no contar con los suficientes datos tanto de la irregularidad como del denunciante, la autoridad que conoce del caso concreto se verá impedida para solicitar al denunciante su ratificación, ampliación y/o modificación de su denuncia y, de no contar con los suficientes elementos para proceder, simplemente no surtirán los efectos deseados de sancionar al supuesto elemento infractor.

Otra limitante que tiene en este rubro, es que si el denunciante es anónimo y la denuncia no contiene los suficientes elementos objetivos para tomarse como indicio de una supuesta conducta irregular, presumiblemente atribuible a elementos de la Policía Estatal, no se podrá proceder contra éste. Sirve de fundamento el criterio establecido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación que dice que ésta no tiene valor probatorio de indicio para integrar una prueba circunstancial plena:

“DENUNCIA ANÓNIMA. NO TIENE VALOR PROBATORIO DE INDICIO PARA INTEGRAR LA PRUEBA CIRCUNSTANCIAL PLENA. *La denuncia anónima, al no cumplir con los requisitos legales propios de la denuncia formal, como lo son la identidad y firma del denunciante, sólo se traduce en la “noticia” de un evento presumiblemente delictuoso, cuya única finalidad es impulsar al Ministerio Público para que investigue ese hecho. En consecuencia, si la denuncia anónima no es un hecho cierto ni confiable, no es un elemento procesal perfeccionado y útil para valorar y llegar a otros hechos desconocidos, resulta inconcuso que no tiene valor probatorio de indicio para integrar la prueba circunstancial plena a que alude el artículo 286 del Código Federal de Procedimientos Penales*⁶¹

4.3. La Prescripción en la legislación estatal

En materia de Derecho, la prescripción propiamente dicha, es una institución jurídica a través de la cual se adquiere un derecho o se extingue una obligación con el solo transcurso del tiempo y el cumplimiento de determinados requisitos

⁶¹ Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 166976. Novena Época, SCJN. Primera Sala. 18 de marzo de 2009. Pág. 139. Tesis Aislada. Materia Penal

estipulados en la ley. De acuerdo al autor Rafael Martínez Morales, la prescripción es un “Medio de adquirir derechos o liberarse de obligaciones por el transcurso del tiempo de acuerdo con las modalidades que fije la ley. Esta figura se aplica en derecho administrativo y burocrático a propósito del acto cuya extinción se produce mediante modos excepcionales, por ejemplo, en materia fiscal.

Consideramos que la imprescriptibilidad no es atributo del acto administrativo, debe fijarla expresamente la ley. En caso de que el texto legal sea omiso respecto a la prescripción, se estará a la supletoriedad del derecho común”⁶²

Tratándose de la atención de denuncias, se debe considerar lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos y Municipios, así como en la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México.

4.3.1. La prescripción en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios

La figura de la prescripción en esta ley, determina el ámbito temporal de las facultades que la autoridad competente ejerce para dictar un acto administrativo, a través del cual se imponga una sanción administrativa al servidor público que resulte responsable en el procedimiento administrativo disciplinario correspondiente.

Artículo 71. Las facultades del superior jerárquico y de la Secretaría para imponer las sanciones que esta Ley prevé, se sujetará a lo siguiente:

I. Prescribirán en un año, si la sanción administrativa disciplinaria a imponer es de amonestación, suspensión del empleo, cargo o comisión, la destitución y la inhabilitación, cuando no se impongan con una sanción económica o se finque una responsabilidad resarcitoria

II. Prescribirán en tres años:

a). Para imponer la sanción económica, que establece el artículo 49 fracción IV de esta Ley;

⁶² MARTÍNEZ MORALES, Rafael. *Diccionario de Derecho Administrativo y Burocrático*. Editorial Oxford. Primera ed. México. 2008. Pág. 328

- b). Para imponer la sanción pecuniaria por omisión o extemporaneidad en la presentación de la manifestación de bienes en los plazos establecidos;*
- c). Para fincar responsabilidad administrativa resarcitoria;*
- d). Para imponer la amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación, si de la responsabilidad se deriva que existe beneficio obtenido, daño o perjuicio causado a los fondos, valores, recursos económicos del Estado, municipios, o de aquellos concertados o convenidos con la federación y los municipios o al patrimonio de los organismos auxiliares y fideicomisos públicos...*

El plazo de prescripción se contará a partir del día siguiente a aquel en que se hubiera incurrido en responsabilidad o a partir del momento en que hubiese cesado si fue de carácter continuo... La prescripción se interrumpirá por cada trámite que las autoridades realicen y le sea notificada al presunto responsable... En todo momento la Secretaría o el superior jerárquico podrán hacer valer la prescripción de oficio.—

4.3.2. La prescripción en la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México

Esta Ley en su artículo 81, fracción XII determina que *—Las facultades del Comisionado de la Agencia de Seguridad Estatal o el servidor público que designe el Presidente Municipal en su caso, para remover a los elementos prescribirá en el término de un año—*

Por otra parte, es importante considerar que el Órgano de Control Interno de la Secretaría General de Gobierno, a través de la Subdirección de Responsabilidades, mediante oficio número SRSP/3426/2008, informó a la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, que los expedientes de denuncia que impliquen probable responsabilidad administrativa, se deberán remitir a dicho órgano de control, por lo menos sesenta días antes de que se cumpla un año de que se suscitaron los hechos denunciados, esto, para efectos de que en aquellos casos en que amerite la instauración de un procedimiento

administrativo, dicho órgano de control se encuentre dentro de los plazos legalmente establecidos para sustanciarlo.

4.4. La Competencia

Competencia es la aptitud legal que tiene una autoridad pública para actuar y atender determinados asuntos de acuerdo a circunstancias concretas de materia, cuantía, grado o territorio. Respecto a esta figura, el autor Rafael Martínez Morales la define como la "...Posibilidad legal de un órgano gubernamental para atender determinado asunto.. El sistema jurídico le asigna tareas concretas a cada órgano estatal para que éste pueda actuar legalmente. La competencia consiste en que al ente le incumbe atender asuntos determinados."⁶³

4.4.1. La incompetencia establecida en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México

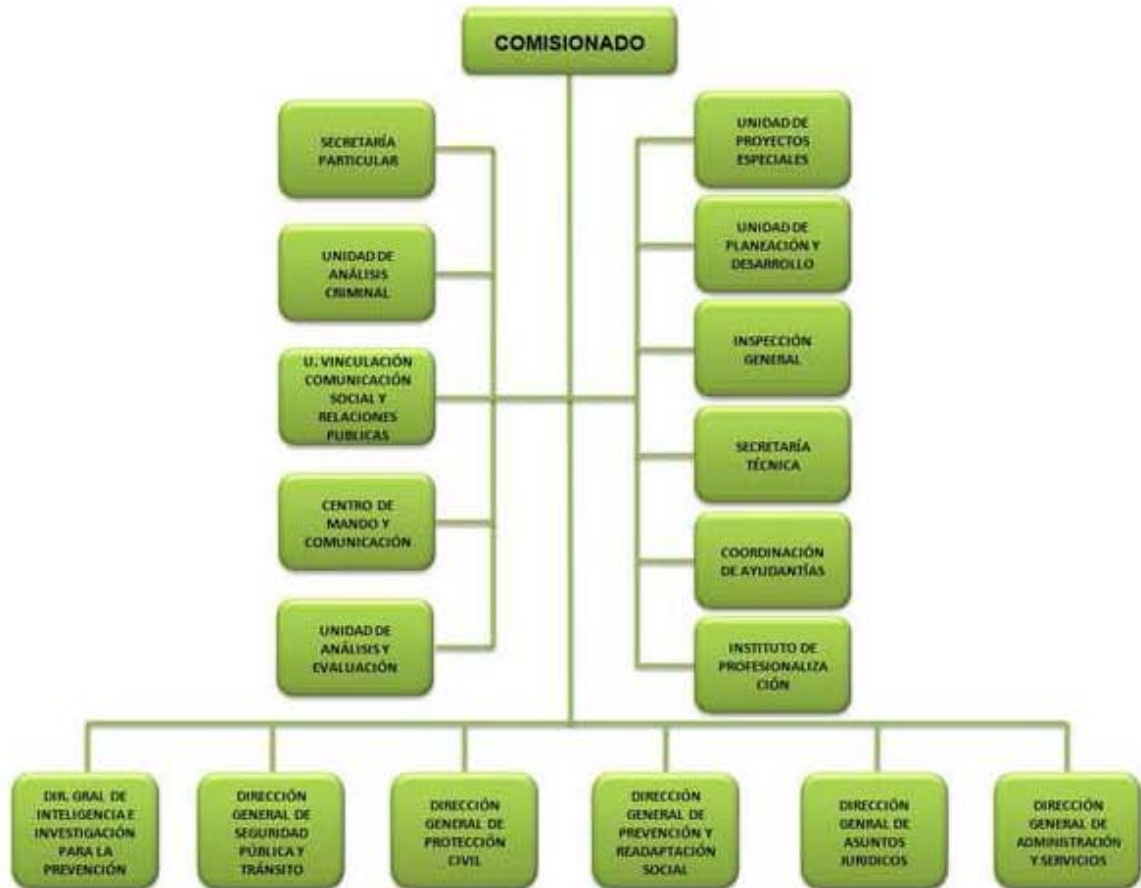
En la sustanciación de un expediente de denuncia integrado en la Unidad de Inspección General, un aspecto de fondo que tiene vital importancia es la cuestión de la competencia, entendiéndose ésta como la capacidad objetiva que la ley reconoce al órgano o al funcionario para conocer del caso concreto. El Código de procedimientos Administrativos del Estado de México, menciona en su artículo 121:

--Cuando un escrito sea presentado ante una autoridad administrativa incompetente, se remitirá de oficio a la que sea competente en el plazo de tres días, siempre que ambas pertenezcan a la Administración Pública del Estado o a la del mismo municipio; en caso contrario, sólo se declarará la incompetencia...Si la autoridad que se considera competente se niega a conocer del asunto, enviará el expediente al superior jerárquico común, quien decidirá la cuestión. Se tendrá como fecha de presentación la del recibo por la autoridad incompetente. Se notificará al promovente la remisión practicada---

⁶³ MARTÍNEZ MORALES, Rafael. *Diccionario de Derecho Administrativo y Burocrático*. Editorial Oxford. Primera ed. México. 2008. Pág. 62

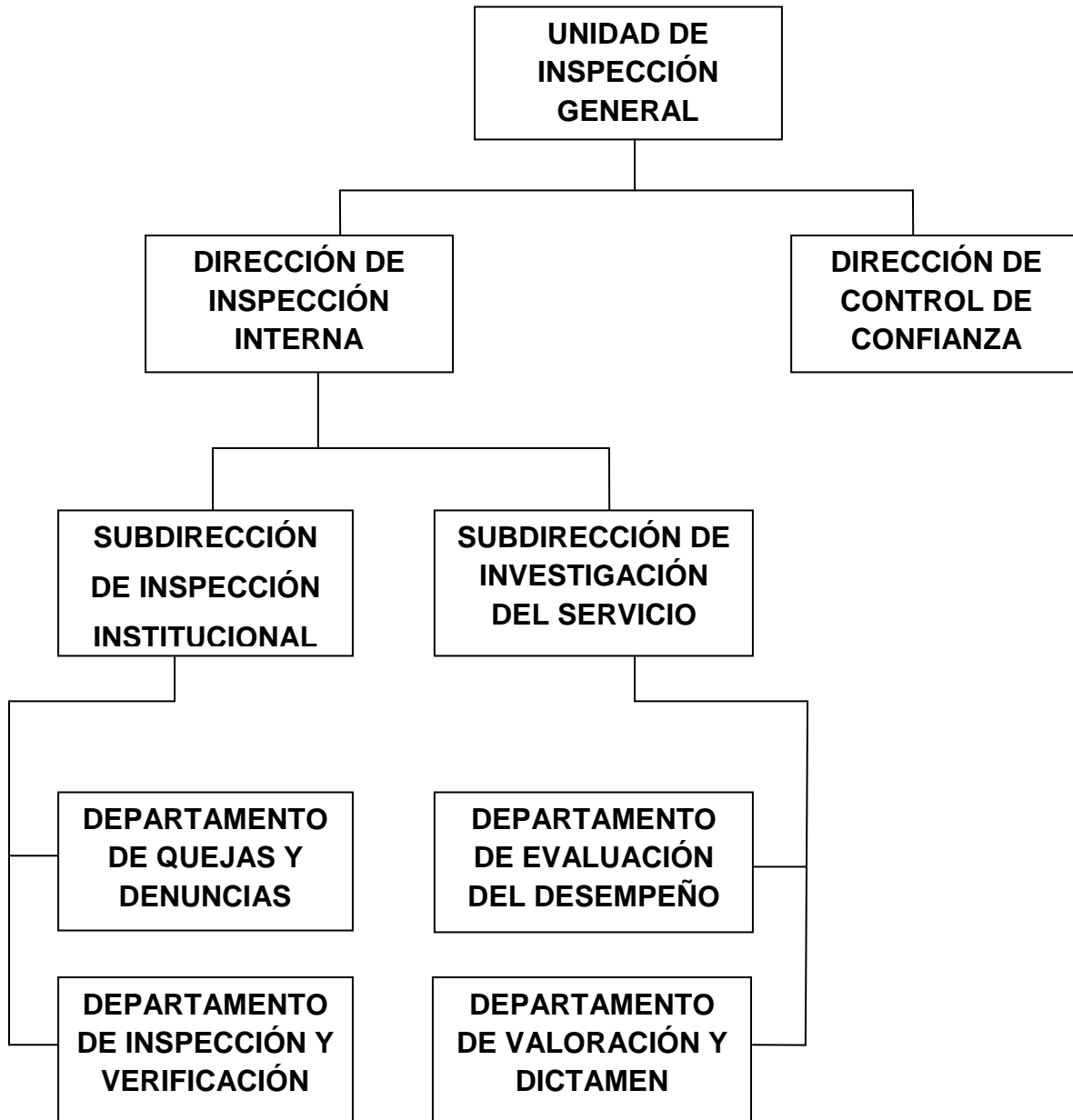
Como puede verse, la no observancia de la disposición mencionada, constituirá un impedimento para dar seguimiento al trámite de denuncia correspondiente

4.5. Organigrama de la Agencia de Seguridad Estatal, órgano desconcentrado de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México



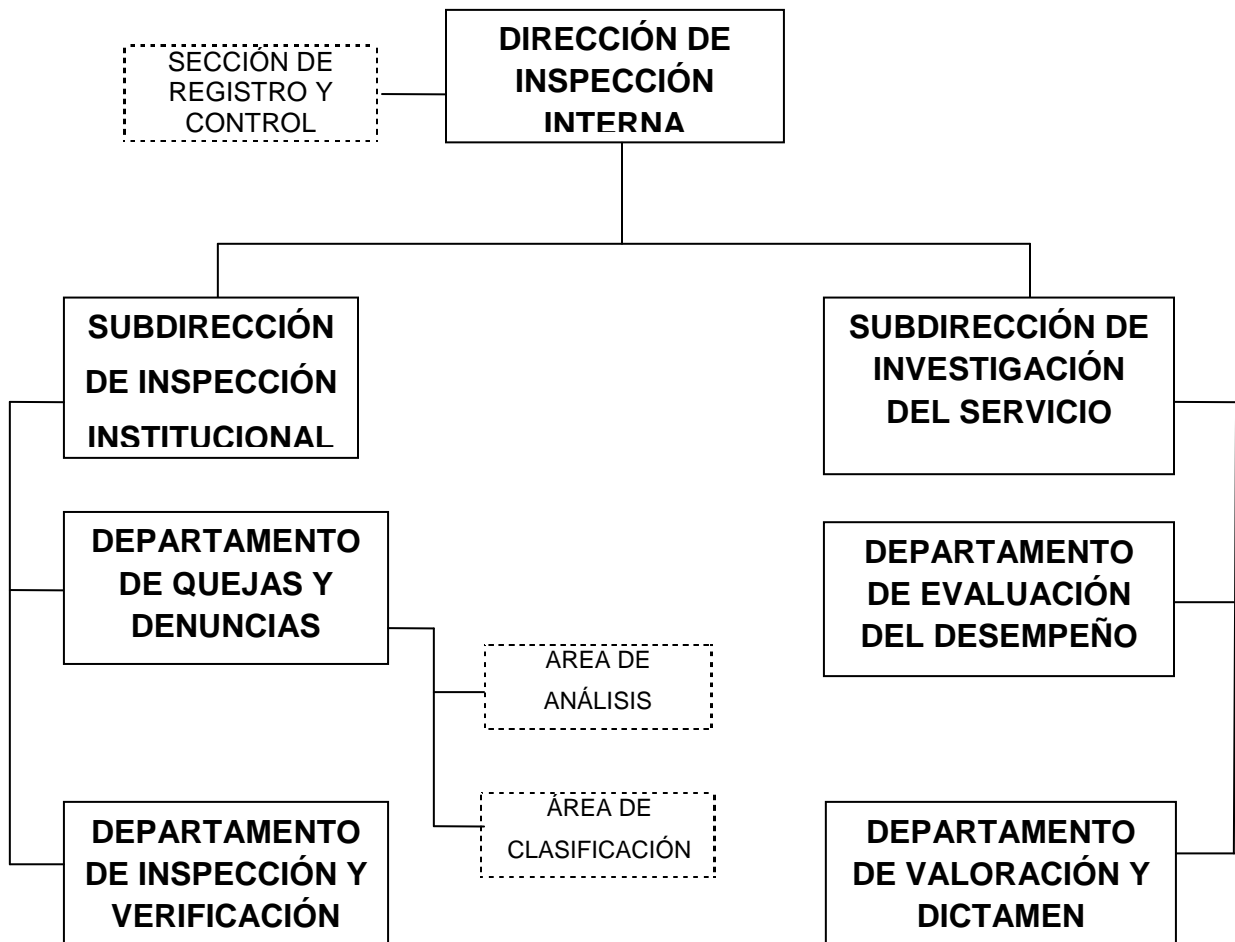
Fuente: Página oficial de la Agencia de Seguridad Estatal. <http://gacontent/edomex.gob.mx/ase/organigrama/index.htm>

4.5.1. Organigrama actual de la Unidad de Inspección General



4.5.2. Organigrama que se propone para la Dirección de Inspección Interna de la Unidad de Inspección General

Para el desarrollo de las actividades propuestas en este trabajo, considero necesaria la creación del área de Registro y Control dependiente directamente del titular de la Dirección de Inspección Interna, misma que se encargaría de llevar el registro estadístico de los expedientes de denuncia; asimismo, se propone la creación de las áreas de análisis y de clasificación, las cuales estarían inmersas en el Departamento de Quejas y Denuncias; la primera de éstas se encargaría de analizar e interpretar correctamente el texto de las denuncias y, la segunda, de estudiar sus elementos de fondo y forma para clasificarlas. Agregadas a la estructura orgánica de la Dirección de Inspección Interna, ésta quedaría de la siguiente manera, mostrándose con línea punteada las áreas cuya creación se propone en el presente trabajo.



4.6. Unidades administrativas de la Unidad de Inspección General que intervienen en el proceso de atención de denuncias

Las unidades administrativas de la Unidad de Inspección General implicadas en el proceso de atención de denuncias son: La Jefatura de la Unidad de Inspección General a través de la Dirección de Inspección Interna con sus subdirecciones de Inspección Institucional y de Investigación del Servicio. La Subdirección de Inspección Institucional con sus Departamentos de Quejas y de Inspección y Verificación, son las áreas que se encargan de recibir, atender e investigar las denuncias presentadas por la ciudadanía a través de los diversos medios, en contra de elementos pertenecientes a la Agencia de Seguridad Estatal, integrando un expediente de denuncia que posteriormente será remitido a la Subdirección de Investigación del Servicio, la cual con sus Departamentos de Evaluación del Desempeño y de Valoración y Dictamen, se encargarán de la recopilación de las pruebas y la valoración de los autos respectivamente, después de lo cual, emitiendo el acuerdo de remisión correspondiente, se enviará el expediente a la autoridad que se considere competente a efectos de determinar lo que en derecho proceda.

4.7. Actividades que comprende el proceso de atención de denuncias

Actualmente, el proceso de atención de denuncias en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, se desarrolla básicamente en cinco etapas, siendo éstas, **la recepción, registro, verificación, recopilación de pruebas y por último la valoración de los autos**, donde se emite un acuerdo de remisión del expediente a la autoridad competente, finalizando con la entrega del expediente a dicha autoridad, contra entrega de acuse de recibo que obrará en el archivo de la Dirección de Inspección Interna.

A fin de evitar contratiempos o situaciones molestas al final del proceso, por un deficiente estudio de las denuncias en sus etapas tempranas, se hace imperante la necesidad de realizar un serio análisis, así como una adecuada clasificación de las mismas, tomando en cuenta desde el inicio del proceso, las circunstancias de

la prescripción y de la competencia, lo que coadyuvará en gran medida a que el trámite de atención de denuncias sea eficaz y, si bien, éste no siempre derivará en un procedimiento administrativo sancionatorio, si es importante dar al ciudadano la certeza de que su inconformidad ha sido escuchada. Amén de que cada denuncia aporta un dato significativo respecto a la actuación de los elementos integrantes de la Policía Estatal y a la manera de cómo los servicios de seguridad pública son percibidos por la ciudadanía; todo lo cual servirá de base para la implementación de correctivos y la toma de decisiones de las autoridades competentes tanto en materia de seguridad pública, como de atención de denuncias.

Las fases que componen el proceso de atención de denuncias que se propone en este trabajo, son las siguientes:

4.7.1 Recepción de la denuncia

Llevar un control en libros de registro y medios electrónicos de la recepción formal de las denuncias presentadas y remitidas a la Unidad de Inspección General, ya sea por escrito presentado oficialía de partes, por vía telefónica, correo electrónico o por comparecencia del denunciante, de manera que la denuncia obre en un documento que contenga claramente los datos de identidad del quejoso, su firma de ser posible y el sello de la unidad administrativa.

4.7.2. Análisis de la denuncia

Realizar un análisis minucioso del contenido de la denuncia, ya que de esta forma se pueden percibir los elementos que aporta, así como su viabilidad y en caso de que no cubra los requisitos indispensables para su atención, se tomarán las medidas aplicables para solicitar al denunciante la ratificación de la misma, así como la aportación de mayores elementos de prueba que permitan dilucidar los hechos denunciados y establecer la probable responsabilidad administrativa, derivado de una supuesta conducta indebida, observada por los servidores públicos adscritos a la Agencia de Seguridad Estatal.

4.7.3. Clasificación de la denuncia

En esa etapa se podrá establecer el tipo de denuncia y el interés del denunciante, clasificándola en procedente o improcedente según los elementos objetivos que aporte, así como el estudio minucioso de la oportunidad y la competencia.

4.7.4. Registro de la denuncia

Se considera de vital importancia el registro de la denuncia para tener un control en el seguimiento de su trámite, así como para contar con una base de datos permanentemente actualizada para el procesamiento y generación de información administrativa y políticamente útil.

4.7.5. Verificación de la denuncia

Etapa en la que se habrán de corroborar la conducta que se denuncia, realizando una investigación tendiente al esclarecimiento de los hechos denunciados, corroborando que los supuestos servidores públicos responsables verdaderamente se encuentren adscritos a esta Institución y que los vehículos oficiales que pudieran estar relacionados con los hechos denunciados, efectivamente se encuentren asignados a la misma.

4.7.6. Recopilación de pruebas

En esta etapa, el área administrativa competente se allegará de los datos, documentos y demás elementos que hagan presumir la conducta denunciada y la probable responsabilidad administrativa atribuible al servidor público infractor.

4.7.7. Valoración de los autos

Integrado el expediente con los documentos y pruebas idóneas, en esta etapa se realizará un estudio exhaustivo de las mismas para establecer el tipo de conducta en que supuestamente incurrió el elemento infractor, así como un análisis jurídico de los autos a fin de determinar la autoridad competente a la que se habrá de enviar el expediente.

En esta etapa se elaborará el acuerdo de remisión del expediente, debidamente fundado y motivado, suscrito por el titular de la Unidad de Inspección General.

4.7.8. Remisión del expediente a la autoridad competente

Una vez elaborado el acuerdo de remisión del expediente, se remitirá el mismo a la autoridad que se considere competente, mediante oficio de remisión suscrito por el titular de la Unidad de Inspección General. Se formará una carpeta con la fotocopia del expediente original, llamado *expedientillo*, el cual deberá obrar en el Archivo dependiente de la Dirección de Inspección Interna. Una vez obtenido el acuse de recibo correspondiente, se archivará este documento en el expedientillo. Asimismo, se archivarán y resguardarán en dicha carpeta, todos los demás documentos que en lo sucesivo se generen respecto al asunto en concreto.

4.8. Modelo del Manual de Procedimientos propuesto

La elaboración del manual que propongo en este trabajo, estaría basada en los lineamientos que para la elaboración de manuales se encuentran determinados tanto en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México en materia de elaboración de manuales, así como en las atribuciones que la Agencia de Seguridad Estatal, a través de su unidad administrativa denominada Unidad de Planeación y Desarrollo, respecto a la coordinación en la elaboración de los manuales de organización y de procedimientos de dicha Dependencia. Su revisión por tanto, estará sujeta a las normas, patrones y criterios de la Dirección General

de Innovación, Estructura y Organización de la Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración del Gobierno del Estado de México, la cromática oficial utilizada sería la de los escudos del Gobierno del Estado de México en la parte superior izquierda y el de la Agencia de Seguridad Estatal en la parte superior derecha.

A continuación daré inicio al desarrollo del manual, utilizando un formato que contiene los recuadros básicos que contendrán datos tales como unidad administrativa, nombre del proceso, fecha de elaboración, número de página entre otros. En el proceso de atención de denuncias que se propone, de manera tentativa se estaría sustanciando un expediente desde la recepción de la denuncia hasta la remisión del expediente a la autoridad competente, en un lapso aproximado de sesenta días, lo cual permitiría que el proceso fluyera de manera normal y evitaría rezagos en este rubro.

4.8.1. Objetivo

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 1 / 87
OBJETIVO: UNIFICAR CRITERIOS Y SISTEMATIZAR ACTIVIDADES EN LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS QUE SON REMITIDAS PARA SU ATENCIÓN A LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL, POR SUPUESTAS CONDUCTAS IRREGULARES COMETIDAS POR SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS A LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, Y QUE PUDIERAN DERIVAR EN UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE TIPO DISCIPLINARIO O DE REMOCIÓN, O BIEN, EN UNA SANCIÓN PENAL EN CONTRA DEL PERSONAL INFRACTOR. LO ANTERIOR, CONFORME A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS Y LA LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO	

4.8.2. Justificación

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 2 / 87
JUSTIFICACIÓN: CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, SE PRETENDE SISTEMATIZAR LAS ACTIVIDADES Y OPTIMIZAR EL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS, DE ACUERDO A LAS FACULTADES Y ATRIBUCIONES QUE MARCA LA NORMATIVIDAD APLICABLE.	

4.8.3. Base jurídica

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 3 / 87
BASE JURÍDICA	
<ul style="list-style-type: none">➤ LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO.- Última reforma publicada en la Gaceta de Gobierno de fecha 31 de marzo del año 2011 Artículos 24 y 38.Bis. Fracción XVIII.➤ LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS. Última reforma publicada en fecha 3 de septiembre del año 2010 Artículos 42 fracción XXIII, 45, 46, 49, 52, 53 y 71➤ LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA PREVENTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO. Última reforma publicada en fecha 31 de diciembre del año 2007 Artículos 33 y 78➤ CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MEXICO. Última reforma publicada en fecha 31 de marzo del año 2011 Artículos 9, 116, 118, 121 y 127	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 4 / 87

- **REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.** Última reforma publicada en la Gaceta de Gobierno de fecha 10 de mayo del año 2010.

Artículo 6

- **REGLAMENTO INTERIOR DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL.** Última reforma publicada en la Gaceta de Gobierno de fecha 10 de mayo del año 2010.

Artículo 22 fracciones I, V y X

4.8.4. Alcances

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 5 / 87
ALCANCES: SERVIDORES PÚBLICOS CON FUNCIONES OPERATIVAS O ADMINISTRATIVAS ADSCRITOS A LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL.	

4.8.5. Descripción de los procedimientos

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 6 / 87
<p style="text-align: center;">1. RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA</p> <p style="text-align: center;">2. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA</p> <p style="text-align: center;">3. CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA</p> <p style="text-align: center;">4. REGISTRO DE LA DENUNCIA</p> <p style="text-align: center;">5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA</p> <p style="text-align: center;">6. RECOPIACIÓN DE PRUEBAS</p> <p style="text-align: center;">7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS</p> <p style="text-align: center;">8. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA AUTORIDAD COMPETENTE</p> <p style="text-align: center;">9. ARCHIVO</p>	

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 7 / 87

La Dirección de Inspección Interna dependiente de la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, es el área administrativa que se encarga de sustanciar los expedientes de denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos adscritos a dicha dependencia; siendo precisamente la Subdirección de Inspección Institucional que a través del Departamento de Quejas y Denuncias, sería el área encargada de la recepción, análisis y clasificación de las denuncias y, por ende, la responsable en gran medida de que el trámite de atención de una denuncia se concluya, si bien no siempre de manera favorable a los intereses del promovente, con un acuerdo de remisión del expediente a la autoridad competente, habiéndose sustanciado el asunto de una manera ordenada, coherente y siempre apegada a la normatividad aplicable al caso concreto.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 8 / 87

Las denuncias atendidas por la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal en contra de servidores públicos adscritos a dicha Institución, pueden ser presentadas por diversos medios, motivo por el cual se habrán de recibir denuncias a través de los sistemas electrónicos y telefónicos que se han implementado para tal fin, así como por vía directa mediante escrito presentado en las diversas Unidades Administrativas, o bien por comparecencia del interesado. De manera general las denuncias serán recibidas:

- 1.1. Por escrito
- 1.2. A través del Sistema de Denuncia Anónima "089"
- 1.3. A través del Sistema de Atención Mexiquense
- 1.4. Por vía telefónica
- 1.5. Vía correo electrónico
- 1.6. Por comparecencia del interesado

Una vez ingresadas las denuncias, el trámite desde su inicio hasta su conclusión, llevará la siguiente secuencia:

PROCEDIMIENTO 1: RECEPCIÓN

Gobierno del Estado de México Secretaría General de Gobierno Agencia de Seguridad Estatal Unidad de Inspección General	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.	AÑO DE EDICIÓN:
	FECHA:
	PÁGINA 9 / 87
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: <u>POR ESCRITO PRESENTADO ANTE LA OFICIALÍA DE PARTES</u>	
1. El emitente	Entrega la denuncia por escrito en la Oficialía de Partes de la Unidad de Inspección General.
2. El responsable de la Oficialía de Partes	Recibe el escrito conforme al protocolo, lo revisa y de cumplir con los requisitos de forma, admite el documento sellando el original y copia, acusándolo de recibo en copia fotostática con sello y firma de recibido, el cual devuelve al emitente. Registra el documento en el Libro de Control de Correspondencia Entrega al Titular de la Unidad de Inspección General.
3. El Titular de la Unidad de Inspección General	Recibe y rubrica y dentro de los dos días hábiles siguientes, remite al Director de Inspección Interna.
4. El Director de Inspección Interna	Recibe, revisa y dentro de los dos días hábiles siguientes, remite al Subdirector de Inspección Institucional.
5. El Subdirector de Inspección Institucional	Recibe la denuncia, ordena su registro en el Libro de Denuncias y remite al Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 10 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: A TRAVÉS DEL SISTEMA DE DENUNCIA “089”

1. El servidor público Encargado del Sistema Electrónico Interno

Enciende el equipo de cómputo y estando conectado a Internet, mediante un código y password asignado, ingresa a la página electrónica del Sistema de Denuncia Anónima “089”.

Visualiza y elige aquellas denuncias que están determinadas por el Sistema para conocimiento de la Unidad de Inspección General. Imprime boleta, rubrica y entrega al Director de Inspección Interna.

2. El Director de Inspección Interna

Recibe, revisa y dentro de los dos días hábiles siguientes, remite al Subdirector de Inspección Institucional.

3. El Subdirector de Inspección Institucional

Recibe la denuncia, ordena su registro en el Libro de Denuncias.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, remite al Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias para su atención.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 11 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE (SAM)

- 1. El servidor público Encargado del Sistema de Cómputo**
Recibe la denuncia remitida por la Coordinación de Control de Gestión de la Secretaría General de Gobierno, las procesa en el sistema de cómputo y la remite al Director de Inspección Interna.
- 2. El Director de Inspección Interna**
Recibe, revisa y entrega al Subdirector de Inspección Institucional
- 3. El Subdirector de Inspección Institucional**
Recibe y revisa la denuncia, ordena su registro en el Libro de Denuncias y remite al Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias para su atención
- 4. El Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias**
Dentro de los tres días hábiles siguientes, ordena la integración del expediente con la documentación que permita establecer el vínculo entre los supuestos infractores y la Agencia de Seguridad Estatal.

Una vez integrado, remite expediente a la Coordinación de Control de Gestión de la Secretaría General de Gobierno.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 12 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA

1. El servidor público receptor de la llamada telefónica

Atiende la llamada y conforme al protocolo se identifica ante el interlocutor, anotando los datos referenciales en un block de denuncias vía telefónica formado por hojas autocopia en juegos foliados en original desprendible y una copia fija a la carpeta.

Anota en la libreta los datos de identidad del denunciante. Si éste opta por el anonimato, anotar este dato.

Anota la conducta reportada por el denunciante, transcribiendo de manera clara, breve y concisa los datos objetivos de modo, tiempo, lugar y circunstancia de los hechos que se denuncian.

Solicita al denunciante nombre del o los elementos supuestamente infractores, así como el número económico de los vehículos oficiales involucrados

De no contar el denunciante con estos datos, tomar la fecha, hora y lugar precisos de los hechos que se denuncian, así como alguna señal particular de los infractores o tipo y/o marca del(los) vehículo(s) oficial(es) involucrado(s).

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 13 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA (CONT)

Desprende el original de la papeleta de denuncia, la rubrica, imprime el sello oficial y entrega al Director de Inspección Interna, conservando la copia fija en el block de denuncias recibidas vía telefónica.

2. El Director de Inspección Interna

Recibe la papeleta de denuncia, la revisa y la remite al Subdirector de Inspección Institucional.

3. El Subdirector de Inspección Institucional

Recibe la papeleta de denuncia, la revisa y ordena su registro en el Libro de Denuncias.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, remite al Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias para su atención.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 14 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

1. El servidor público receptor del correo electrónico

Ingresa al correo oficial asignado a la Unidad de Inspección General, revisa la bandeja de entrada de los correos recibidos en dicha dirección y visualiza aquellos que corresponden a denuncias por supuestas conductas irregulares cometidas por personal adscrito a la Agencia de Seguridad Estatal.

Imprime la boleta de denuncia, la rubrica y guarda una fotocopia de la misma en una carpeta de Denuncias recibidas por Correo Electrónico. Imprime sello oficial en ambas boletas y entrega la impresión en original al Encargado de la Oficialía de Partes.

2. El encargado de la Oficialía de partes

Recibe boleta, la registra boleta de denuncia y remite al Director de Inspección Interna.

3. El Director de Inspección Interna

Recibe la boleta de denuncia, la revisa y remite al Subdirector de Inspección Institucional.

4. El Subdirector de Inspección Institucional

Recibe la boleta, la revisa, ordena su registro en el Libro de Denuncias.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, remite el Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias para su atención.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 15 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: POR COMPARECENCIA

1. El compareciente

Se presenta en las instalaciones de la Unidad de Inspección General para exponer su denuncia donde será atendido por el personal actuante de esta Unidad, habilitado para tal efecto.

2. El personal actuante

Atiende al compareciente, se identifica ante él y conforme al protocolo procede a tomar la declaración del compareciente en diligencia dirigida por el Titular del Área y con la asistencia de dos testigos, debiendo solicitar al compareciente una identificación oficial de la cual se anexará fotocopia al expediente.

Toma y anota en el acta de la diligencia y conforme al protocolo, los datos personales del compareciente, así como los elementos objetivos de modo, tiempo, lugar y circunstancia de los hechos denunciados, debiendo solicitar al compareciente todos los datos que tenga a su alcance sobre el o los probables responsables y el número económico de los vehículos involucrados en el caso concreto.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 16 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: POR COMPARENCIA (CONT)

Guarda el acta en electrónico e Imprime un tanto, recabando firma de quienes intervinieron en la misma

Entrega el acta de la diligencia al Director de Inspección Interna, adjuntando copia fotostática de la identificación del compareciente, así como los documentos probatorios que este exhiba.

3. El Director de Inspección Interna

Recibe acta de diligencia, la rubrica y entrega al Subdirector de Inspección Institucional.

4. El Subdirector de Inspección Institucional

Recibe acta de diligencia, la revisa, la rubrica y ordena su registro en el Libro de Denuncias.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, remite el Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias para su atención

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 17 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 2. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

1. El Titular del Departamento de Quejas y Denuncias

Recibe y ordena la formación de expediente y asignación de número de folio en el Libro de Gobierno.

Revisa que el expediente esté perfectamente formado y registrado en el Libro de Gobierno y turna al área de Análisis.

2. Abogado encargado del análisis de la denuncia

Recibe la denuncia, la registra en su sistema interno y procede a un análisis exhaustivo de los elementos de forma y fondo de la denuncia, debiendo establecer de manera hermenéutica, la conducta irregular así como el interés del denunciante.

Devuelve la denuncia al Departamento de Quejas y Denuncias adjuntando nota informativa del resultado de su análisis. (formato 1). Si la denuncia no cuenta con los suficientes elementos objetivos pero existen suficientes datos que posibiliten la localización del denunciante, lo devolverá al Titular del Departamento de Quejas y Denuncias para los efectos de solicitar su ratificación.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 18 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 2. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA (CONT)

3. El Titular del Departamento de Quejas y Denuncias

Recibe la denuncia así como la tarjeta informativa del área de análisis y en caso de que ésta no contenga elementos suficientes y sea posible la localización de denunciante, requerirá al denunciante para efectos de llevar a cabo la ratificación, ampliación y/o modificación de su denuncia. Una vez subsanada ésta, la remitirá nuevamente al área de análisis para continuar con el proceso de atención de denuncia. Si no fuere posible la ratificación de denuncia o habiéndose realizado ésta, subsistieren las inconsistencias, acordará su improcedencia por falta de elementos y remitirá el expediente al Subdirector de Inspección Institucional.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 19 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 3. CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA

1. El Titular del Departamento de Quejas y Denuncias

Tratándose de denuncias debidamente analizadas, las remitirá al abogado encargado de la clasificación de las mismas.

2. El Abogado encargado de la clasificación de la denuncia.

Recibe la denuncia y tomando en consideración sus elementos de fondo, respecto a la existencia de una supuesta responsabilidad de carácter administrativo o penal, atribuible a elemento adscrito a la Agencia de Seguridad Estatal, dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes la clasifica en procedente, según se cumpla con los suficientes elementos objetivos; se tenga plena competencia para conocer del caso concreto y se esté dentro de los plazos legalmente establecidos para sustanciar un posible procedimientos administrativo y la correspondiente imposición de una sanción

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 20 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 3. CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

Tomando en consideración que la integración de expediente de denuncia será improcedente en caso de:

- Aquellas denuncias que carezcan de datos suficientes para establecer los hechos y la conducta denunciada;
- Las obscuras, vagas y/o imprecisas; (cuando de su contenido no se pueda establecer claramente el hecho denunciado, o que por problemas sintácticos se haga imposible su interpretación semántica);
- Las ya prescritas;
- Aquellas para las cuales la Unidad de conocer del caso concreto;
- Las materialmente ilegibles y,
- Las que manifiesten hechos, datos o situaciones contradictorias.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 21 /
87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 3. CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

Registra y devuelve mediante tarjeta informativa (formato 2) al Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias.

3. El Titular del Departamento de Quejas y Denuncias

Recibe, revisa y rubrica la denuncia y según su procedencia o improcedencia, y dentro de los tres días hábiles siguientes, elabora el acuerdo signado por el Subdirector de Inspección Institucional, que habrá de recaer a la misma, pudiendo ser:

- **Acuerdo de atención de denuncia;** (con el que se dará curso al expediente)
- **Acuerdo de recomendación** (donde se elaborará oficio de recomendación al Titular de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito, para efectos de corregir anomalías en los servicios de seguridad pública

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 22 / 87

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:
DENUNCIA (CONT)**

3. CLASIFICACIÓN DE LA

**4. El Titular del
Departamento de
Quejas y Denuncias**

- **Acuerdo de improcedencia** por falta de elementos de forma;
- **Acuerdo de improcedencia por haber operado la prescripción** de las facultades de la autoridad sancionatoria;
- **Acuerdo de declinación de la competencia** para conocer del caso concreto.

Remite expediente debidamente integrado y acuerdo para firma del Subdirector de Inspección Institucional

**5. Subdirector de
Inspección
Institucional**

Recibe el expediente y dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles posteriores, firma el acuerdo recaído a la denuncia.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 23 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 3. CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

Remite el expediente mediante relación al Subdirector de Inspección Institucional para efectos de su registro en el Sistema electrónico interno, así como en el Sistema para la Entrega-Recepción de Unidades Administrativas (SISER).

En caso de acuerdo por improcedencia, remite el expediente a la Subdirección de Investigación del Servicio para su remisión al órgano competente

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 24 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA

Recibe el expediente, lo revisa y de encontrarse ajustado a derecho, ordena su registro en el Sistema para la Entrega Recepción de Unidades Administrativas (SISER).

Remite al área de Registro y Control para su registro en el Sistema de Registro y Control de la Dirección de Inspección Interna.

6. El Encargado del Sistema de Registro y Control

Recibe el expediente, lo analiza y dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles procede al registro de los elementos de forma y fondo en el Sistema Electrónico Interno, debiendo actualizar el procedimiento en cada una de las fases que se encuentre el trámite de atención de denuncia, considerando que:

Serán elementos de forma:

- Número consecutivo
- Fecha de registro
- Número de expediente
- Número de fojas
- Fecha de la primera actuación
- Fecha de la última actuación
- Fase en la que se encuentra el asunto

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 25 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA
(CONT)

Serán elementos de fondo:

- El tipo de denuncia de acuerdo al emiteinte (anónima o de emiteinte conocido)
- Fecha de la denuncia
- Fecha y hora de los hechos (de ser posible)
- Lugar de los hechos (calle, colonia, localidad, municipio)
- Supuesta conducta atribuida
- Nombre del denunciante (en su caso)
- Nombre del o los elementos supuestamente responsables (en su caso)
- Número económico de los vehículos oficiales involucrados (en su caso)
- Número de servidores públicos involucrados
- Subdirección Operativa o Unidad Administrativa a la que pertenecen los supuestos responsables.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 26 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA
(CONT)

- Fecha de en que pasa al Área de Verificación;
- Actuaciones realizadas en la fase de Verificación;
- Fecha en la que pasa al área de Integración;
- Actuaciones realizadas en la fase de Integración;
- Fecha en la que pasa al área de Valoración;
- Actuaciones realizadas en la fase de Valoración;
- Fecha de Acuerdo recaído al expediente;
- Tipo de Acuerdo Recaído al expediente;
- Autoridad a la que se remite el expediente;
- Número de oficio a través del cual se remite el expediente;
- Número de fojas que integran el expediente

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 27 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT)

- Fecha de entrega del expediente
- Registro del Acuse de recibo del expediente de denuncia a la autoridad competente;
- Total de elementos infractores por Subdirección o Unidad Administrativa
- Total global de elementos infractores;
- Cantidad de vehículos oficiales involucrados por Subdirección o Unidad Administrativa;
- Listado general de vehículos oficiales involucrados.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 28 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT)

Resguarda los datos en electrónico de todos y cada uno de los expedientes de denuncia y, utilizando las herramientas informáticas idóneas, elabora de manera mensual, trimestral, semestral y anual el informe estadístico y gráfico que habrá de entregar durante los tres días hábiles siguientes al cierre del periodo de que se trata, al Titular de la Dirección de Inspección Interna, debiendo mantener la información actualizada y en condiciones óptimas para elaborar tanto los informes periódicos, como aquellos que de manera eventual y justificada, soliciten los titulares de las diversas unidades administrativas de la Unidad de Inspección General o bien instancias u órganos de control externos.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 29 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT)

Elaborar los informes periódicos de manera estadística y gráfica en la que se aprecie claramente:

- La incidencia en supuestas conductas irregulares cometidas por elementos pertenecientes a la Agencia de Seguridad Estatal;
- La incidencia en la participación de vehículos oficiales;
- La incidencia de conductas irregulares cometidas por Subdirección o Unidad Administrativa.
- Servidores públicos reincidentes;
- Los “focos rojos” (situaciones de alerta para la prevención de conflictos)

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 30 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 4. REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT)

Una vez registrada la información en la base de datos, devuelve el expediente al Subdirector de Inspección Institucional, debiendo actualizar adecuadamente los datos que arroja el expediente, durante las diversas etapas en que se va sustanciando.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 31 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA

1. El Titular del Departamento de Quejas y Denuncias

Recibe el expediente y ordena elaborar los oficios de solicitud de documentación a las diversas áreas operativas y administrativas correspondientes, debiendo recabar la documentación idónea que permita establecer el vínculo entre la conducta denunciada y los elementos humanos y materiales de la Agencia de Seguridad Estatal, documentales que consisten en:

- Al área de adscripción del supuesto infractor:

Copia constatada de lista de asistencia, rol de servicios y parte de novedades rendido correspondiente a la fecha y hora de los hechos denunciados.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 32 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

A la Dirección de Recursos Humanos:

- Los concentrados de antecedentes laborales; formato Único de Movimientos de Personal, constancias de vacaciones, constancias de sanción por inasistencias a sus labores y toda aquella documentación de los elementos implicados que obre en los archivos de dicha Unidad Administrativa y que permita esclarecer los hechos denunciados y la supuesta conducta que se les pretende atribuir.

- A las áreas administrativas que correspondan:

Copia constatada de la documentación comprobatoria, como son comprobantes de asignación de recursos económicos y materiales al supuesto infractor.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 33 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

- A las áreas de registro del parque vehicular:

La información referente a la existencia o inexistencia de las unidades y vehículos oficiales relacionados con los hechos denunciados.

- En general, toda la documentación idónea que conlleve a la dilucidación de los hechos y que permita establecer la conducta denunciada.

De no ser necesaria la verificación de la denuncia o una vez realizada ésta, se desprende que no hay más diligencias de inspección y verificación que realizar, determina remitir el expediente al Titular de la Subdirección de Inspección Institucional, para continuar con la recopilación de pruebas a que haya lugar.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 34 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

Para el caso de que la conducta o los hechos denunciados sean susceptibles de verificación en el lugar que refiere la denuncia, como son las conductas reiterativas o hechos que se prolongan en el tiempo y que en determinado momento se puedan constatar, remite el expediente mediante relación al Subdirector de Inspección Institucional a fin de que se ordenen las diligencias de inspección y verificación necesarias, en el lugar que se indica en la denuncia.

2. El Subdirector de Inspección Institucional

Recibe el expediente, lo revisa y en caso de requerirse diligencias de inspección y verificación, dentro de los cinco días hábiles siguientes, lo remite al Titular del Departamento de Inspección y Verificación para la realización de las diligencias pertinentes.

De no requerirse diligencias de verificación, dentro de los tres días hábiles siguientes, remitirá el expediente al Subdirector de Investigación del Servicio.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 35 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

3. El Titular del Departamento de Inspección y Verificación

Recibe el expediente, lo revisa y de acuerdo al caso concreto durante las cuarenta y ocho horas hábiles posteriores, determina la realización de las diligencias de inspección y verificación necesarias y, tomando en consideración los recursos humanos y materiales de los que dispone conforme a la cobertura estatal, asigna el expediente al o los inspectores que se habrán de encargar de realizar las diligencias.

Ordena la elaboración del oficio de comisión de los inspectores designados y pasa al Subdirector de Inspección Institucional a fin de recabar firma del Director de Inspección Interna.

Ordena registrar el expediente en el Libro de Control y mediante firma en éste, entrega el expediente al o los inspectores designados.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 36 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

4. El Inspector responsable de las diligencias de verificación

Recibe el expediente y oficio de comisión, firma de recibido en el Libro de Control del Departamento, revisa los autos y conforme a una agenda, programa las diligencias a realizar mismas que tendrán verificativo dentro del los tres días hábiles siguientes, realiza todas las diligencias solicitadas, constituyéndose plena y legalmente en el lugar que refiere el oficio de comisión y documentando en acta circunstanciada sus actuaciones, tales como:

- Presenciar a la hora de entrada del personal, el pase de lista de asistencia en los diferentes Agrupamiento y/o Unidades Administrativas, tomando nota del personal faltista, tiempo de tolerancia, personal que se presenta pasado el tiempo de tolerancia.
- Solicita copia constatada del documento donde se acredite la justificación de la incidencia, tales como:

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 37 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

- Vacaciones, oficios de comisión, remisión de incapacidades, permisos para ausentarse de su lugar de trabajo, reposición de tiempo extra prestado, así como el documento donde se solicite cada trámite descrito, al área competente.
- El documento que acredite la realización del descuento correspondiente por las inasistencias a sus labores de cada uno de los elementos omisos.
- Tomar nota del servicio asignado a los elementos operativos, debiendo solicitar a la unidad administrativa correspondiente, la bitácora de servicios asignados, copia constatada de lista de asistencia y rol de servicios en su caso.
- Constatar que los elementos y vehículos oficiales se encuentren asignados al lugar y servicio que se describe en el rol de servicios correspondiente a la fecha de la supervisión.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 38 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

Recabar copia constatada de lista de asistencia, rol de servicios y parte de novedades rendido correspondiente a la fecha y hora de los hechos denunciados.

- Realizar la inspección físico-mecánica de los vehículos oficiales involucrados.
- Documentar las inspecciones odométricas de los vehículos oficiales.
- Realizar las entrevistas del personal directivo o mandos medios y superiores del Agrupamiento y/o Unidad Administrativa u operativa correspondiente.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 39 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 5. VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT)

- En caso de conductas continuadas o que se prolongan en el tiempo, realiza las visitas de inspección en el lugar que se refiere en la denuncia, debiendo documentar sus observaciones en actas circunstanciadas, adjuntando la edición fotográfica y/o videográfica correspondiente a la situación que prevalece respecto a la conducta o irregularidad denunciadas.
- Realizar las entrevistas necesarias tendientes al esclarecimiento de los hechos denunciados, recabando los informes pertinentes
- Elaborar la tarjeta informativa correspondiente a sus actuaciones dentro del expediente.

Devuelve el expediente al Jefe del Departamento de Inspección y Verificación.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 40 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPILACIÓN DE PRUEBAS

- 1. El Jefe del Departamento de Inspección y Verificación**

Recibe el expediente, lo revisa y en caso de obrar ya en el expediente, las diligencias de verificación idóneas para determinar los hechos denunciados, o tratándose de expedientes que no contengan estas diligencias por no ser necesarias al caso concreto, remite el expediente al Subdirector de Investigación del Servicio para continuar con la integración de las pruebas correspondientes.

- 2. El Subdirector de Investigación del Servicio**

Recibe el expediente, lo revisa y de encontrarse debidamente integrado, lo remite al Jefe del Departamento de Evaluación del Desempeño para la recopilación de pruebas.

- 3. El Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño**

Recibe el expediente, lo revisa y de encontrarse éste debidamente soportado, ordena su registro en el Libro de Control Interno del Departamento.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 41 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPILACIÓN DE PRUEBAS
(CONT)

De forma cronológica y equitativa, dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes, lo remite al Abogado que habrá de encargarse de la recopilación de las pruebas.

4. El abogado encargado de la recopilación de pruebas

Revisa el expediente y dentro de los diez días hábiles posteriores, realiza el análisis jurídico de los autos y de acuerdo al caso concreto, determina las pruebas que deberán reunirse para establecer la conducta y la probable responsabilidad administrativa o penal del supuesto elemento infractor.

Dentro de los diez días hábiles posteriores, elabora los oficios suscritos por el Titular de la Unidad de Inspección General, dirigidos a los titulares de las diversas unidades administrativas u operativas, solicitando:

- La documentación que tengan en su poder y que permita robustecer el expediente para establecer la existencia o inexistencia de alguna responsabilidad de tipo administrativo o penal atribuible a elementos de la Agencia de Seguridad Estatal.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 42 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPILACIÓN DE PRUEBAS
(CONT)

- Las listas de asistencia, rol de servicios, partes de novedades, antecedentes laborales, constancia de entrega de recursos económicos y materiales a los supuestos elementos implicados.
- La presencia de los elementos implicados a fin de recabar su informe relativo a los hechos denunciados, debiendo agendar los citatorios de manera programada y espaciada de modo que se le dé a cada citatorio el tiempo considerable y la atención adecuada, evitando interferencias entre éstos y sin afectar las demás actividades que el Abogado encargado de recopilar las tenga a su cargo.
- La presencia del denunciante a efectos de realizar la ratificación, ampliación y/o modificación de su denuncia.
- El número de folio para cada oficio elaborado, mismo que deberá registrar, elaborar, rubricar y entregar al Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño.

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 43 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPILACIÓN DE PRUEBAS
(CONT)

- | | | |
|----|--|---|
| 5. | El Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño | Recibe los oficios, revisa, rubrica y recaba firma del Titular de la Dirección de Inspección Interna. |
| 6. | El Titular de la Dirección de Inspección Interna | Recibe, revisa, firma oficios y devuelve al titular del Departamento de Evaluación del Desempeño |
| 7. | El Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño | Recibe nuevamente el expediente y ordena dar trámite a los oficios firmados y una vez que obtiene la documentación solicitada en los mismos, la entrega al abogado encargado de la recopilación de las pruebas, mediante firma de recepción en libro de Control de Correspondencia. |
| 8. | El Abogado Encargado de la recopilación de las pruebas | Recibe la documentación, la analiza y de tratarse de la información idónea, la integra al expediente.

De no ser las documentales precisas, dentro de los cinco días hábiles siguientes, solicita nuevamente la información especificando con detalle lo requerido. |

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 44 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPILACIÓN DE PRUEBAS
(CONT)

Dentro de los cinco días hábiles siguientes, y con las formalidades que requiere el acto, previa identificación de quienes intervienen en las diligencias, así como del o los elementos comparecientes, toma la rendición de informe y en su caso, la declaración del denunciante que se presente a ratificar, ampliar y/o modificar su denuncia, recabando las firmas correspondientes, integrando al expediente las actas y declaraciones elaboradas, así como copia de identificación de los comparecientes y la documentación que exhiban para soportar su declaración.

Dentro de los tres días hábiles siguientes entrega al Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 45 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 6. RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
(CONT)

9. El Titular del Departamento de Evaluación del Desempeño

Recibe el expediente, lo revisa, realiza un análisis jurídico de los autos

Dentro de los dos días hábiles siguientes ordena actualizar el número de folio de las documentales que integran el expediente, debiéndose testar y ordenar las fojas y, una vez que considera que el expediente se encuentra debidamente soportado, ordena su actualización en los Libros de Control del Departamento.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, lo remite al Subdirector de Investigación del Servicio.

10. El Subdirector de Investigación del Servicio

Recibe el expediente, lo revisa y de encontrarse debidamente soportado tanto en sus elementos de fondo como de forma, ordena su actualización en el Sistema de Registro y Control, así como en el Sistema para la Entrega-Recepción de Unidades Administrativas (SISER).

Dentro de los diez días hábiles siguientes, remite al Titular del Departamento de Valoración y Dictamen, relacionando las actuaciones que obran en autos a fin de continuar con la siguiente fase en la atención de la denuncia.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 46 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS

1. El Titular del Departamento de Valoración y Dictamen

Recibe el expediente, lo revisa, realiza un análisis jurídico de los autos y de considerar que se encuentra debidamente soportado, determina su registro en el Libro de Control del Departamento

De manera equitativa y respetando el orden cronológico de recepción del expediente, salvo situaciones de justificada urgencia o casos especiales en los que resulte apremiante remitir el expediente a la autoridad correspondiente, durante los tres días hábiles siguientes determina entregar al Abogado Dictaminador que habrá de encargarse de la valoración jurídica de los autos para que con base a la supuesta conducta denunciada, y la probable responsabilidad administrativa o penal atribuible al elemento infractor, determine la autoridad a la que habrá de remitirse el expediente y que habrá de conocer del caso concreto.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 47 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

2. El Abogado dictaminador encargado de la valoración de los autos

Recibe el expediente, lo revisa y dentro de los diez días hábiles siguientes, procede al análisis jurídico tanto de los elementos de fondo como de sus elementos de forma, debiendo extraer de los autos:

- La naturaleza de la denuncia,
- El tipo de conducta
- La competencia para conocer de la denuncia,
- La oportunidad para sustanciar el expediente
- El nombre de los elementos supuestamente responsables,
- Los vehículos oficiales involucrados.
- La naturaleza de la conducta;
- La existencia o inexistencia de suficientes elementos objetivos para establecer los hechos y la supuesta conducta irregular,

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 48 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

- La existencia o inexistencia de las suficientes pruebas que permitan establecer el vínculo entre los hechos denunciados y los supuestos elementos responsables,
- La existencia o inexistencia de una supuesta responsabilidad administrativa atribuible a elemento alguno.
- La autoridad competente a la que se habrá de remitir el expediente para conocer del caso concreto.
- Tomando en consideración la naturaleza de la conducta, determina que ésta puede ser constitutiva de:
 - ❖ Causal de responsabilidad administrativa conforme a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios;
 - ❖ Causal de Remoción conforme lo establece la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México;
 - ❖ Causal de responsabilidad penal conforme a la Ley de Seguridad Pública Preventiva del Estado de México

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 49 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

Dentro de los cinco días hábiles siguientes, elabora el acuerdo de remisión de los autos a la autoridad competente, suscrito por el Titular de la Unidad de Inspección General

Dentro de los tres días hábiles siguientes, devuelve el expediente al Titular del Departamento de Valoración y Dictamen adjuntando el acuerdo recaído.

3. El Titular del Departamento de Valoración y Dictamen

Recibe el expediente con el acuerdo recaído, realiza el análisis minucioso de los autos y de encontrarse debidamente dictaminado, rubrica el acuerdo remitiendo los autos al Subdirector de Investigación del Servicio

4. El Subdirector de Investigación del Servicio

Recibe el expediente y dentro de los tres días hábiles siguientes, ordena la actualización de la información contenida en el mismo, en los registros del Sistema de Registro y Control de la Dirección de Inspección Interna.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 50 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

5. El Encargado del Sistema de Registro y Control

Recibe el expediente, realiza la actualización de la información en el Sistema de Registro y Control y dentro de los dos días hábiles siguientes, devuelve el expediente al Subdirector de Investigación del Servicio.

6. El Subdirector de Investigación del Servicio

Recibe el expediente y ordena la depuración del mismo, donde se deberán pasar a la parte final y en carpeta anexa, las documentales que se encuentren duplicadas, las que aparezcan en copias simples y toda aquella información que no tenga relación con el asunto.

Revisa que el expediente se encuentre debidamente integrado, empastado, encuadernado, testado y foliado y, ordena su actualización en el Libro de Control del Departamento.

Ordena la reproducción del expediente en fotocopiado, y la encuadernación de la fotocopia, con la cual se habrá de formar un expedientillo que habrá de reservar en el archivo.

Mediante oficio y relación remite expediente y acuerdo recaído al Director de Inspección Interna.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 51 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

7. El Director de Inspección Interna

Recibe el expediente, rubrica el acuerdo y entrega al Titular de la Unidad de Inspección General.

8. El Titular de la Unidad de Inspección General

Recibe el expediente, revisa los autos y firma el acuerdo recaído al expediente en su etapa de valoración.

Dentro de los dos días hábiles siguientes, entrega expediente y ordena a quien corresponda, elaborar el oficio de remisión correspondiente a la autoridad competente que se menciona en el acuerdo.

9. El Servidor Público Encargado de elaborar el oficio de remisión del expediente

Recibe el expediente y de acuerdo a un consecutivo registrado en el Libro de folios, mismo que tendrá bajo su responsabilidad, control y resguardo, elabora el oficio de remisión debidamente numerado y registrado en el libro correspondiente, y devuelve el expediente con el oficio elaborado, al Titular de la Unidad de Inspección General.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 52 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

- | | |
|--|---|
| 10. El Titular de la Unidad de Inspección General | Recibe expediente con el oficio solicitado, firma el oficio y remite los autos al Director de Inspección Interna para continuar con el trámite correspondiente. |
| 11. El Director de Inspección Interna | Recibe el expediente con el oficio firmado por el titular de la Unidad de Inspección General, revisa y remite al Subdirector de Inspección Institucional. |
| 12. El Subdirector de Inspección Institucional | Recibe y remite expediente y oficio Subdirector de Inspección Institucional. |
| 13. El Servidor público encargado de entregar el expediente a la autoridad competente | Recibe expediente y mediante firma de recibido en el Libro de Control Entrega al servidor público que se habrá de encargar de entregar el expediente a la autoridad correspondiente.

Recibe el expediente, firma su recepción en el Libro de Control y dentro de los dos días hábiles siguientes, realiza la entrega material del expediente contra acuse de recibo del mismo. |

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 53 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 7. VALORACIÓN DE LOS AUTOS
(CONT)

14. El Subdirector de Inspección Institucional

Una vez realizada la entrega física del expediente, obtiene acuse de recibo con el sello fechador original y firma de quien lo recibe.

Entrega acuse de recibo al Subdirector de Inspección Institucional

Recibe el acuse de recibo en original y ordena su registro en el Sistema de Control de la Dirección de Inspección Interna.

Hecho lo anterior, ordena su reproducción fotográfica que habrá de conservar en una carpeta de "Expedientes Remitidos" y reserva

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 54 / 87

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: 8. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA AUTORIDAD COMPETENTE

1. El Subdirector de Investigación del Servicio

Remite el acuse de recibo mediante firma de recibo del mismo, en Libro de Registro, al Titular de la Subdirección de Investigación del Servicio.

Recibe el acuse de recibo y ordena al Encargado del Archivo, su integración al expedientillo formado con la fotocopia del expediente de denuncia de que se trate.

Informa de manera semanal, mensual, semestral y anual al Director de Inspección Interna, respecto a la entrega física de los expedientes de denuncia.

2. El Encargado del Archivo

Recibe el acuse de recibo en original, lo integra al expedientillo y, en la modalidad de "Archivo de Trámite", resguarda la carpeta conservándolo bajo su custodia y control.

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 55 / 87

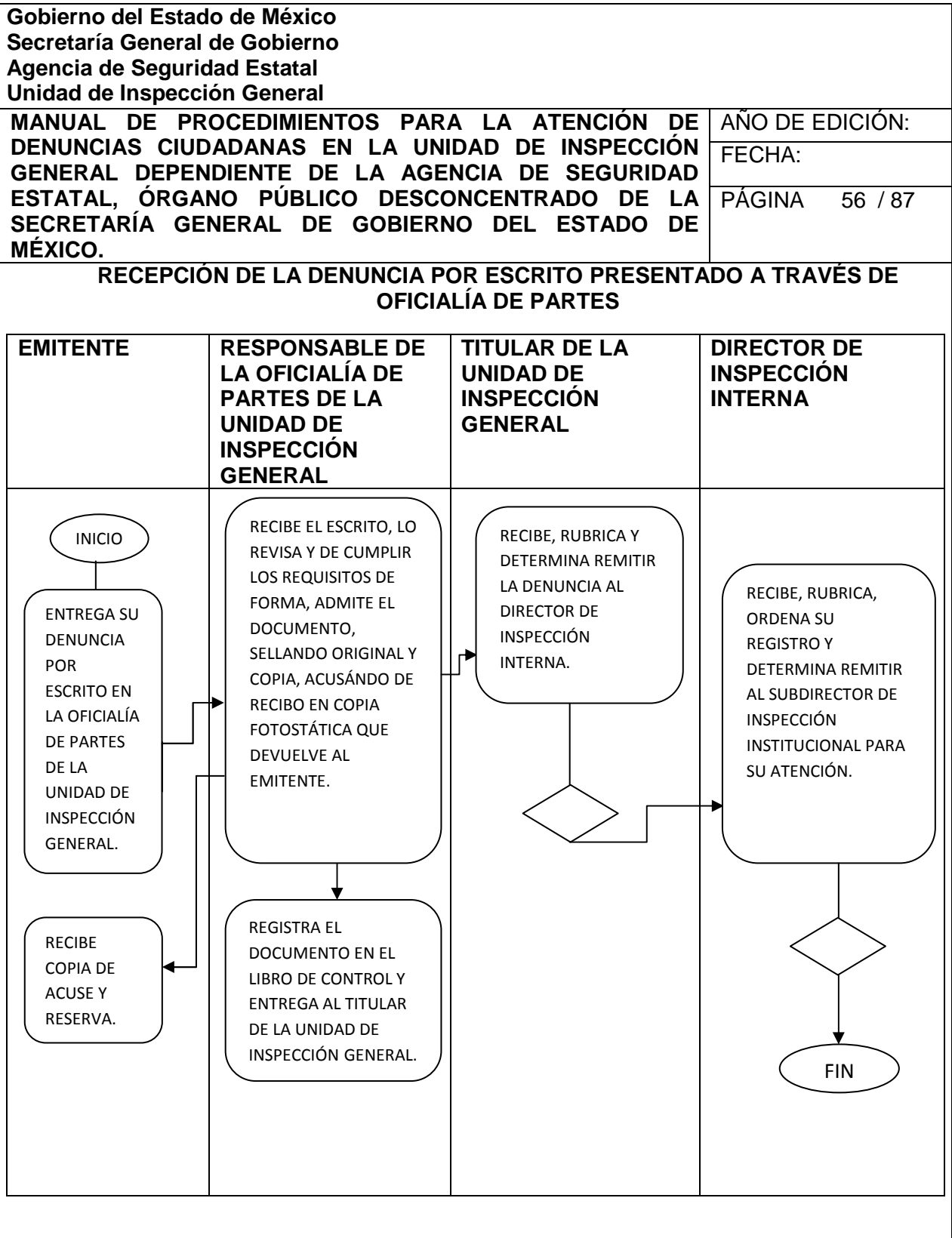
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: : 8. REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA AUTORIDAD COMPETENTE (CONT)

Recibe en lo sucesivo cada documento que se genere en el caso concreto, archivando todos y cada uno de los documentos que reciba, colocándolos en la carpeta de manera cronológica

Reserva y resguarda el expediente en el Archivo de la Dirección de Inspección Interna.

FIN

4.8.6 DIAGRAMA DE FLUJO



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

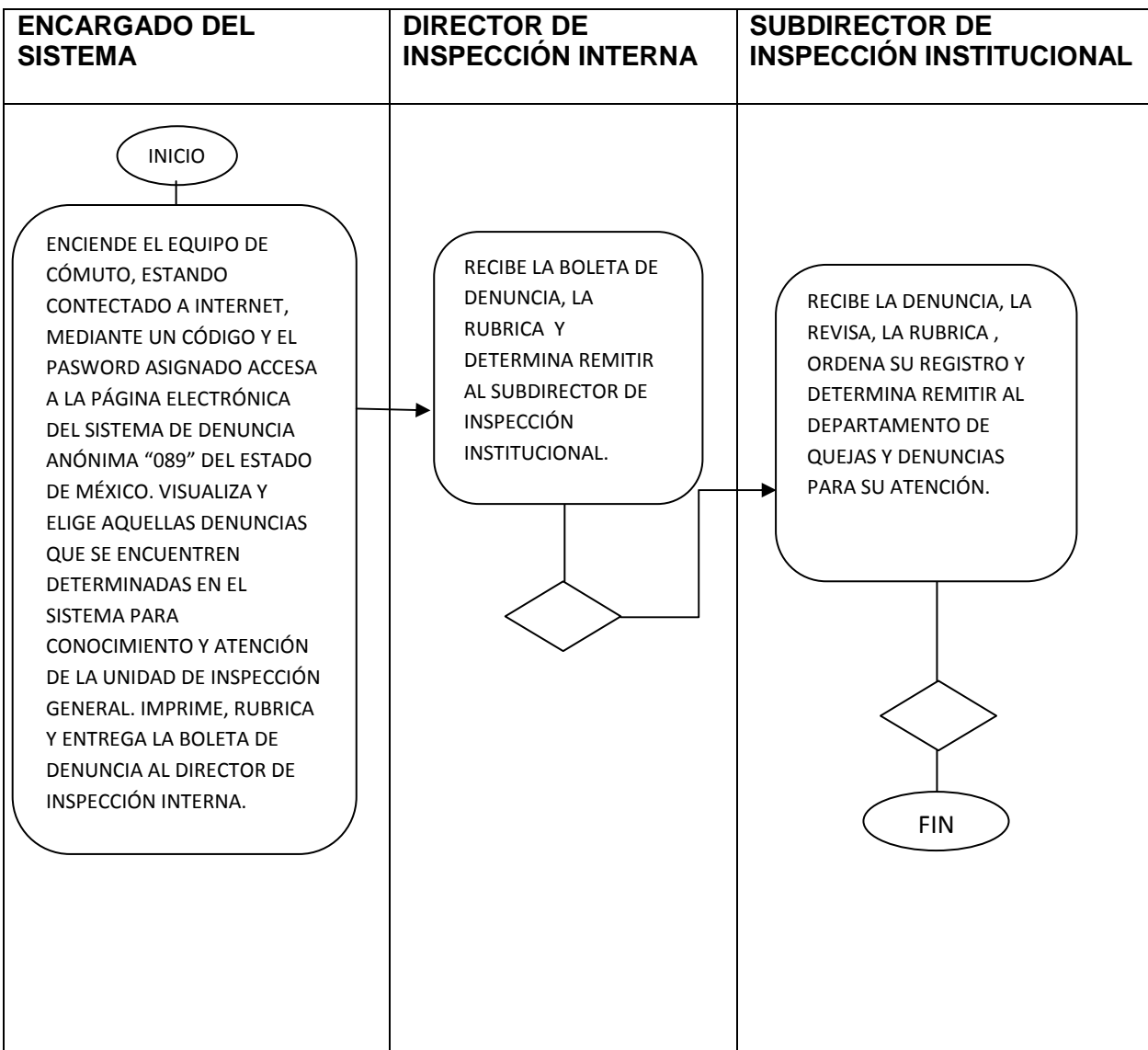
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 57 / 87

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE DENUNCIA "089"

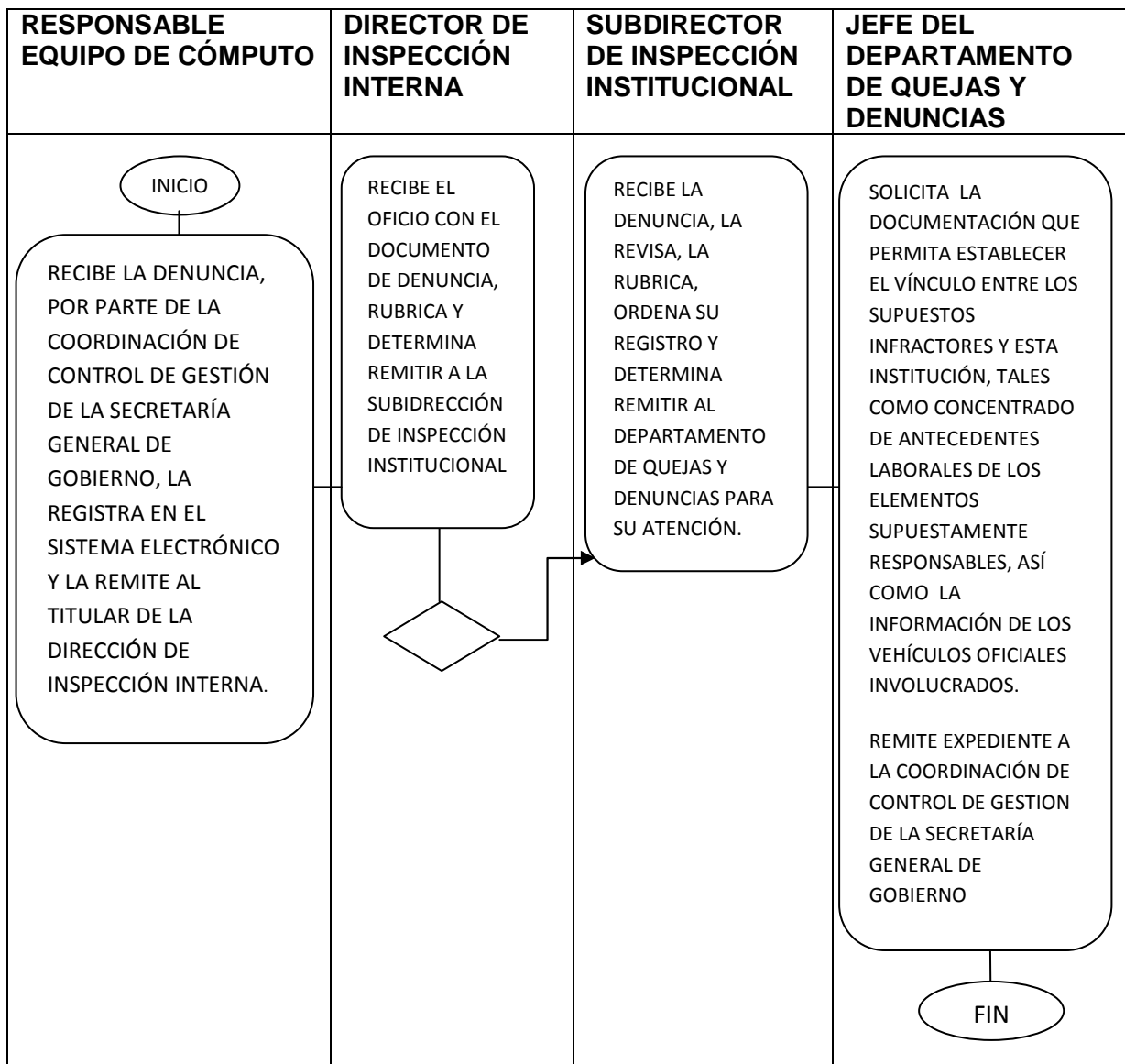


Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:
 FECHA:
 PÁGINA 58 / 87

RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

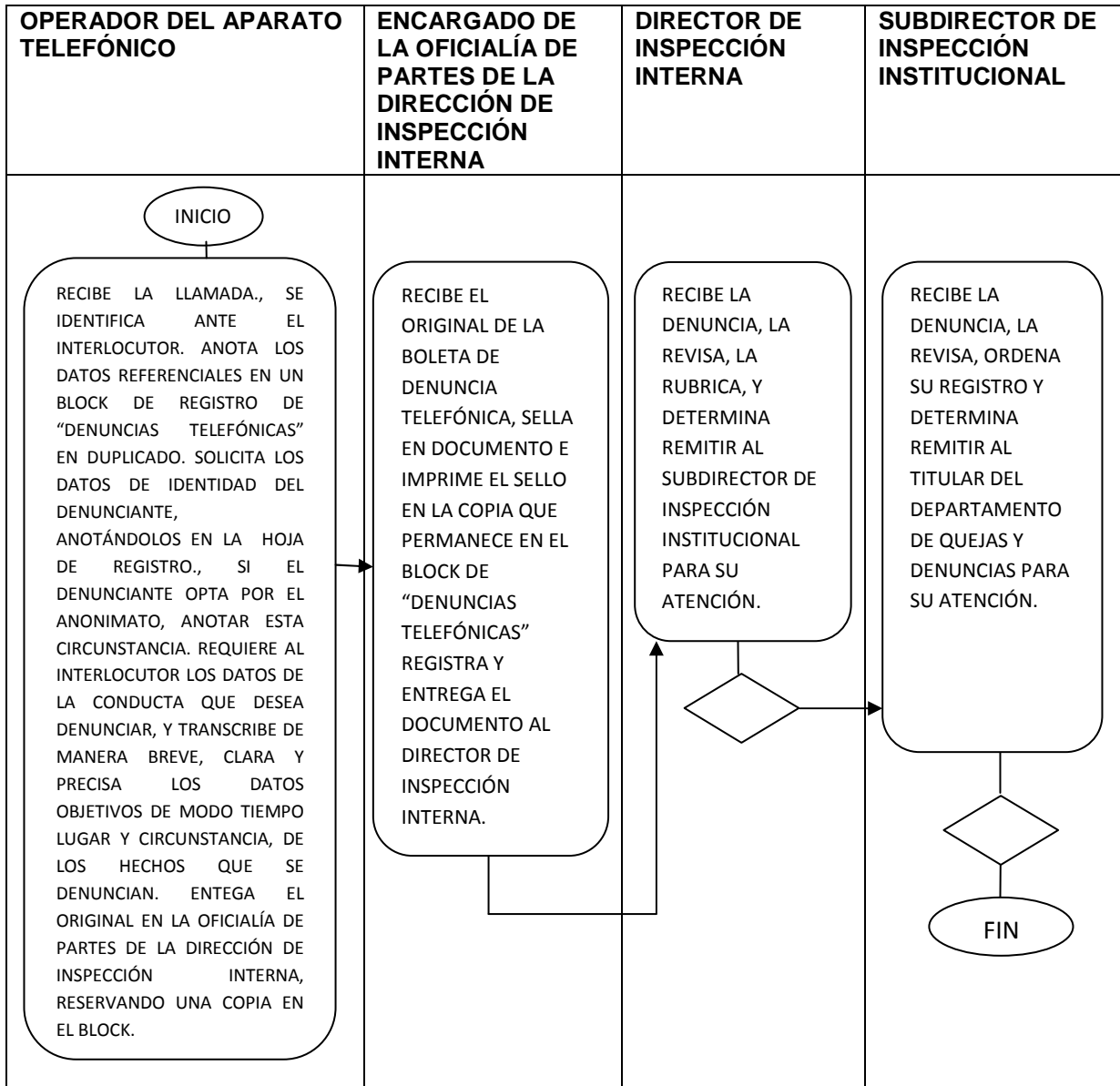
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

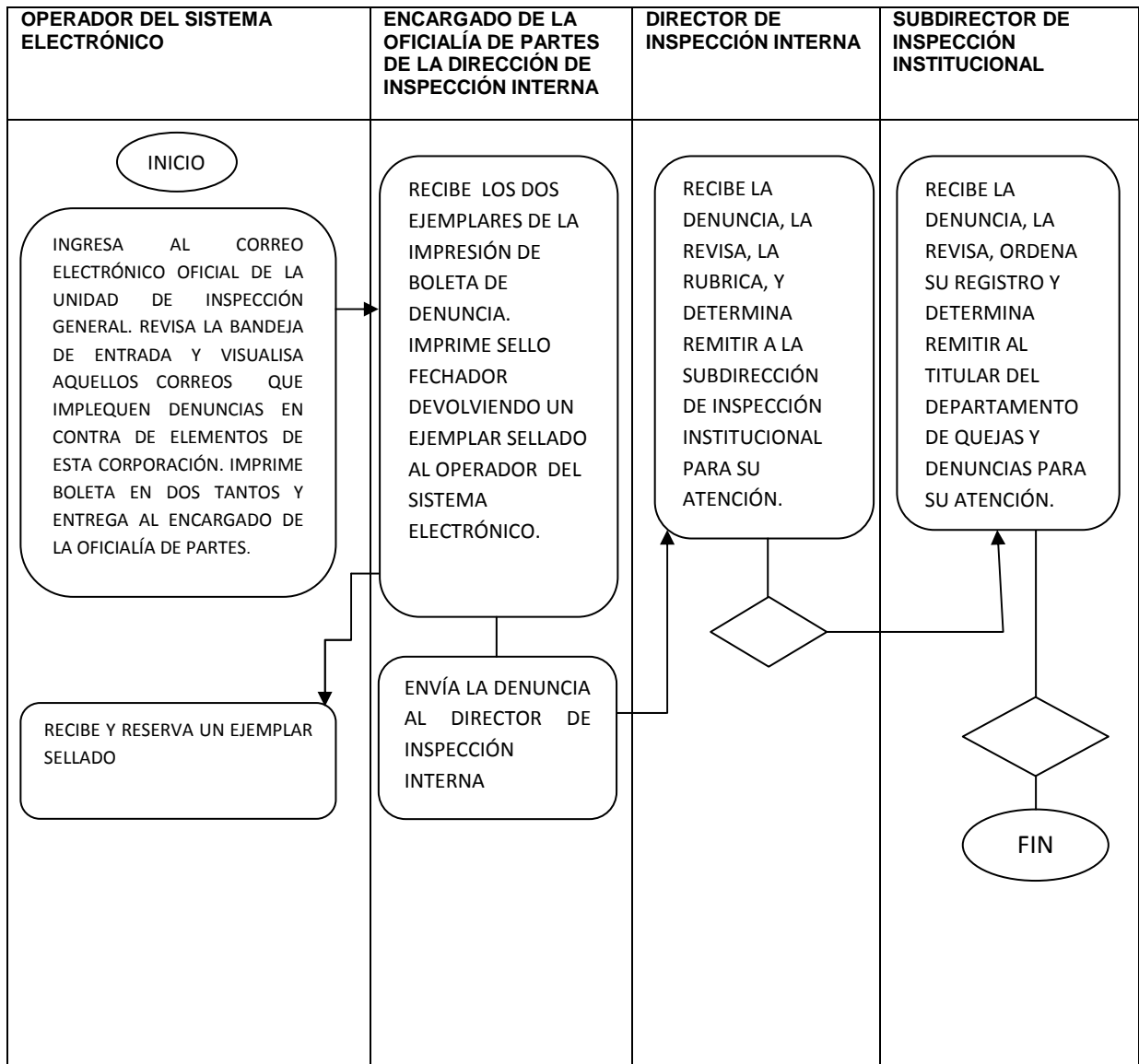
FECHA:

PÁGINA 59 / 87

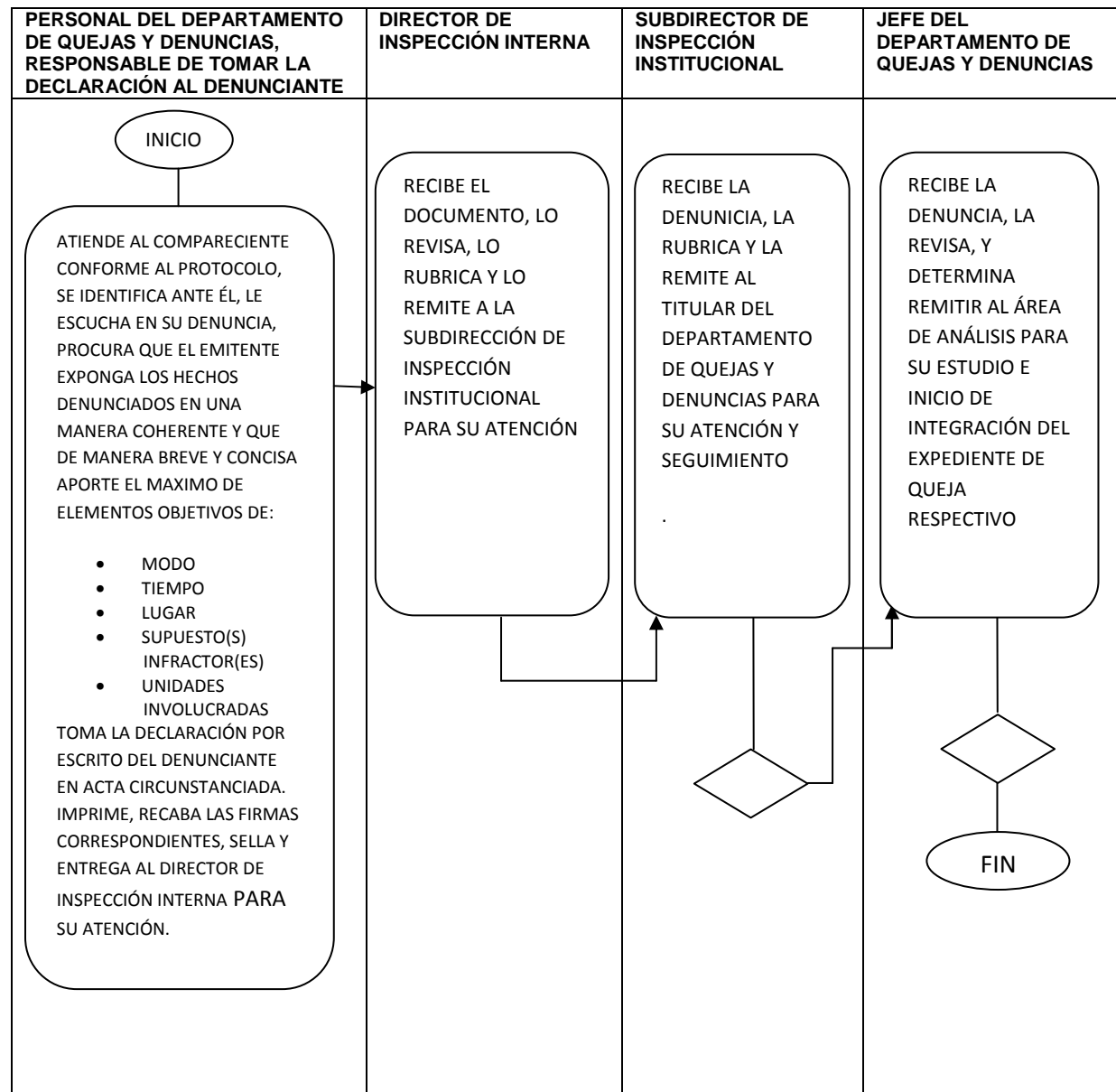
RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA



RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO



RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA POR COMPARECENCIA



ANÁLISIS DE LA DENUNCIA

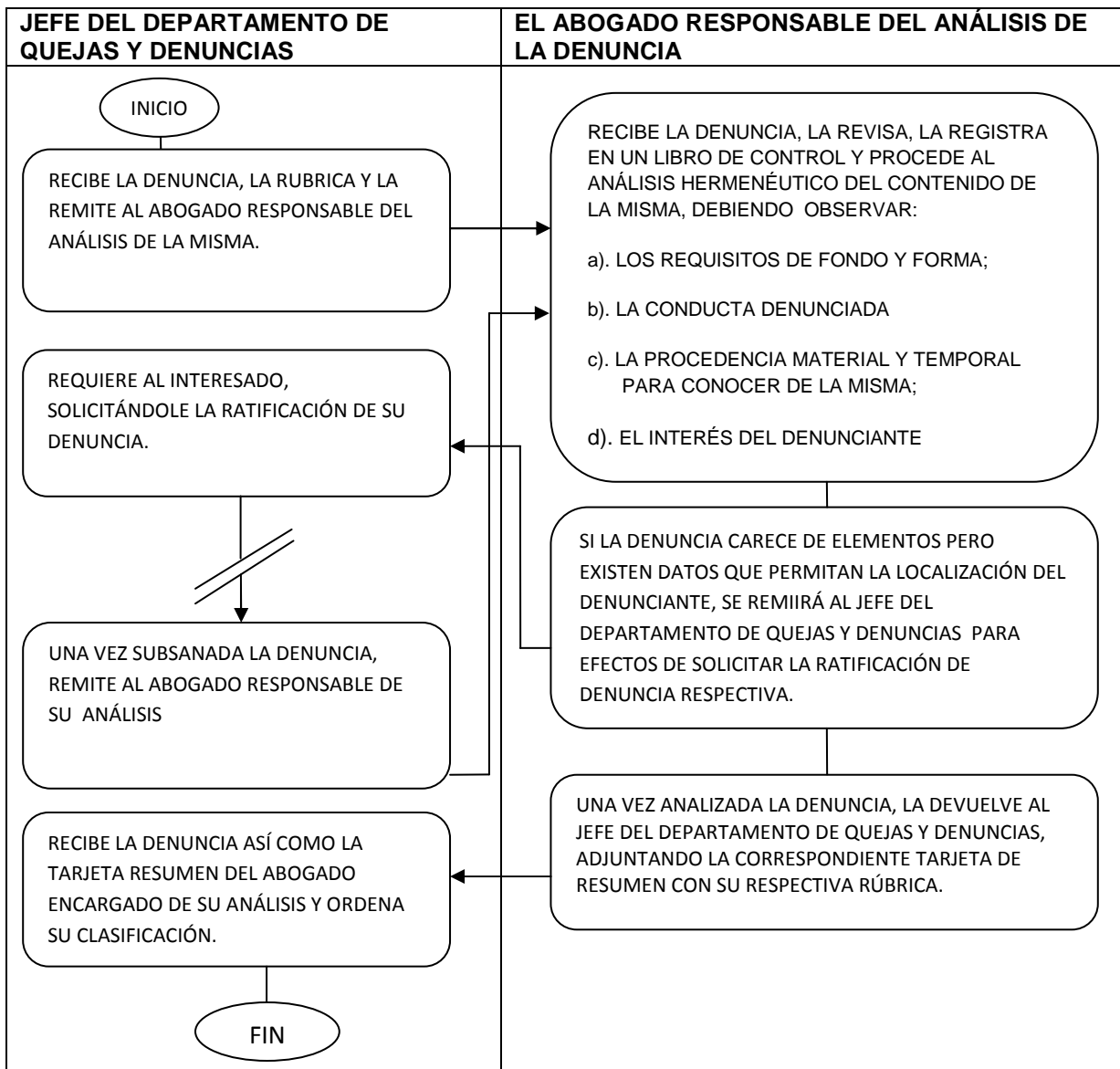


DIAGRAMA DE FLUJO:

CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA

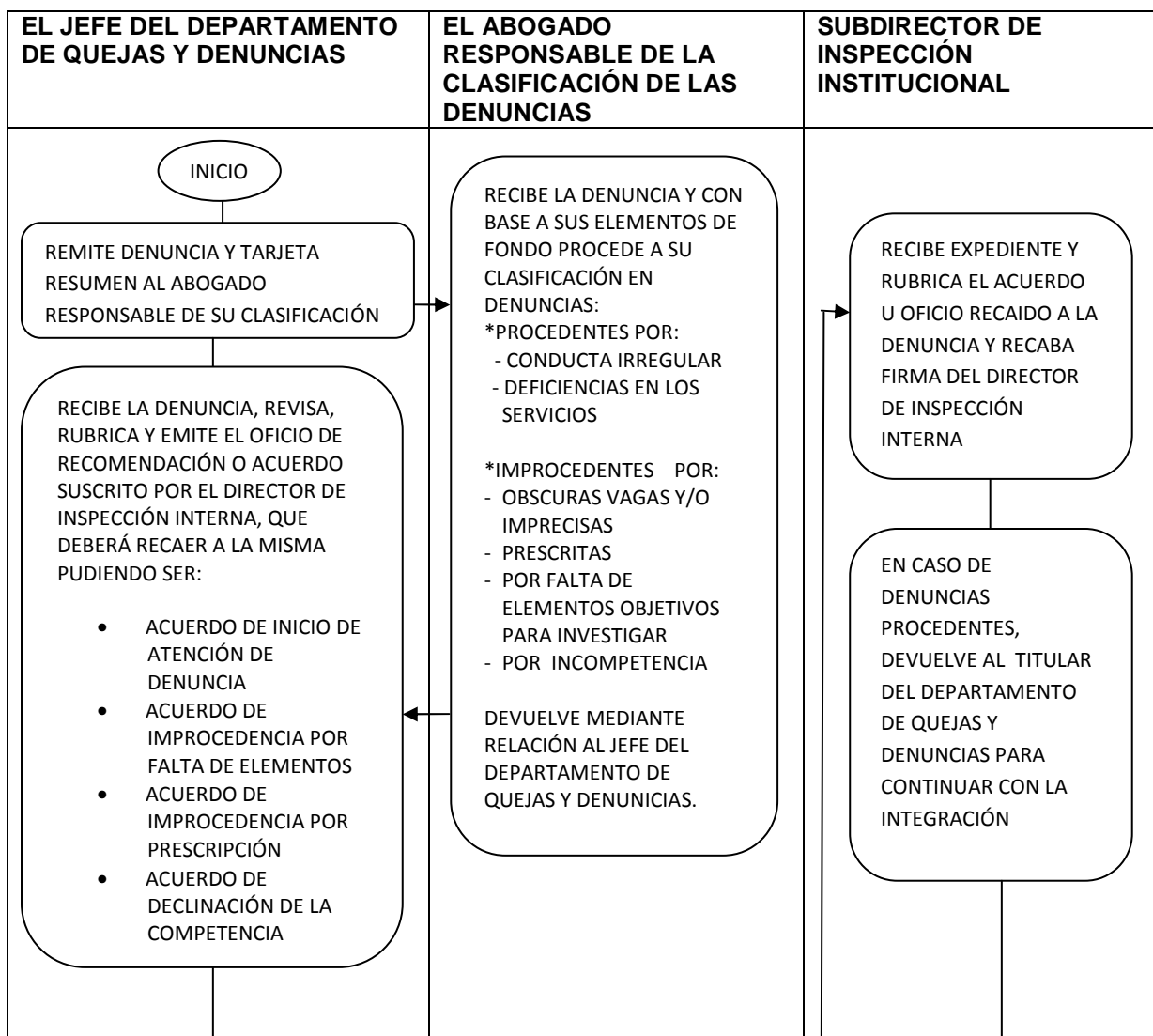
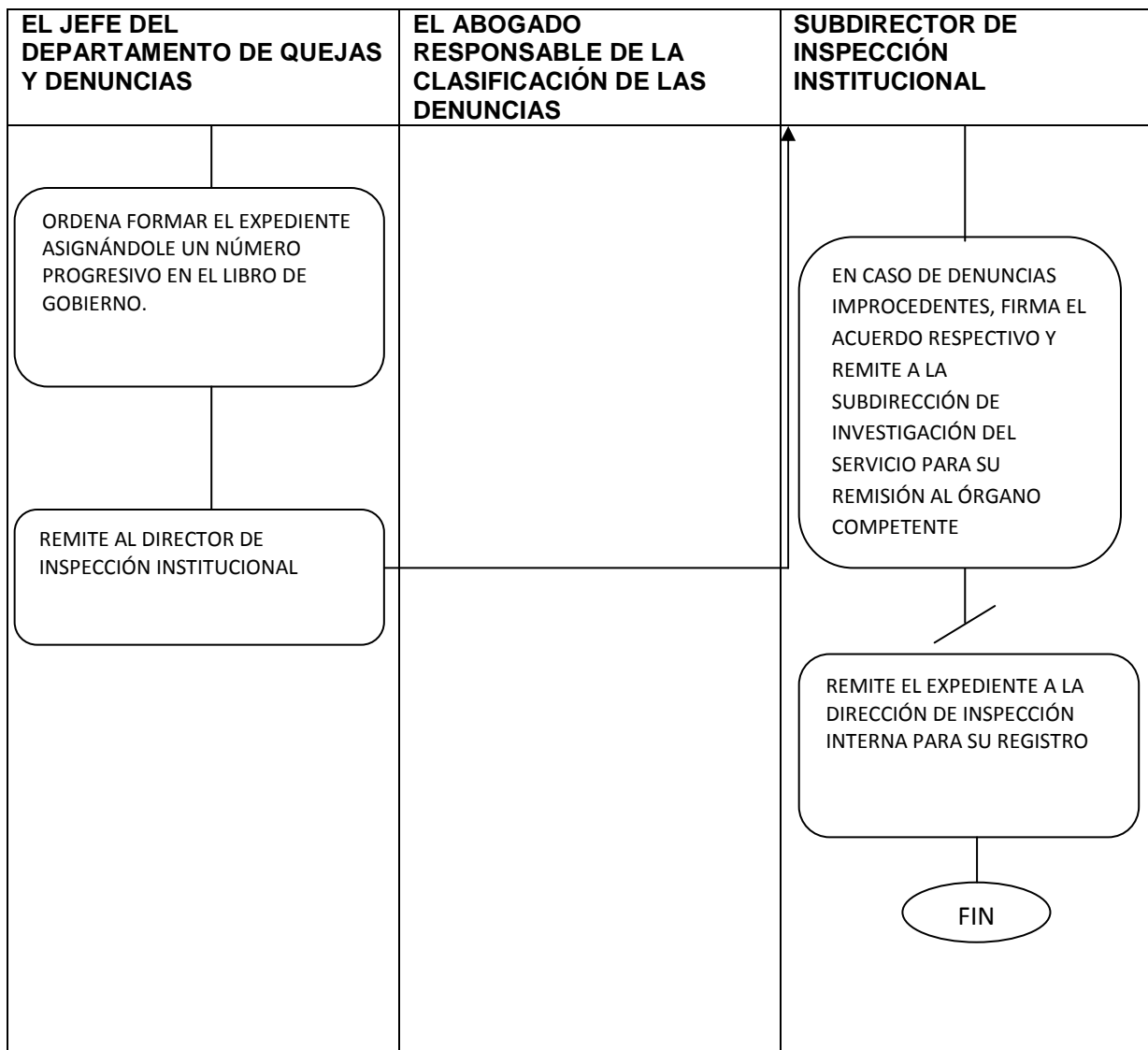
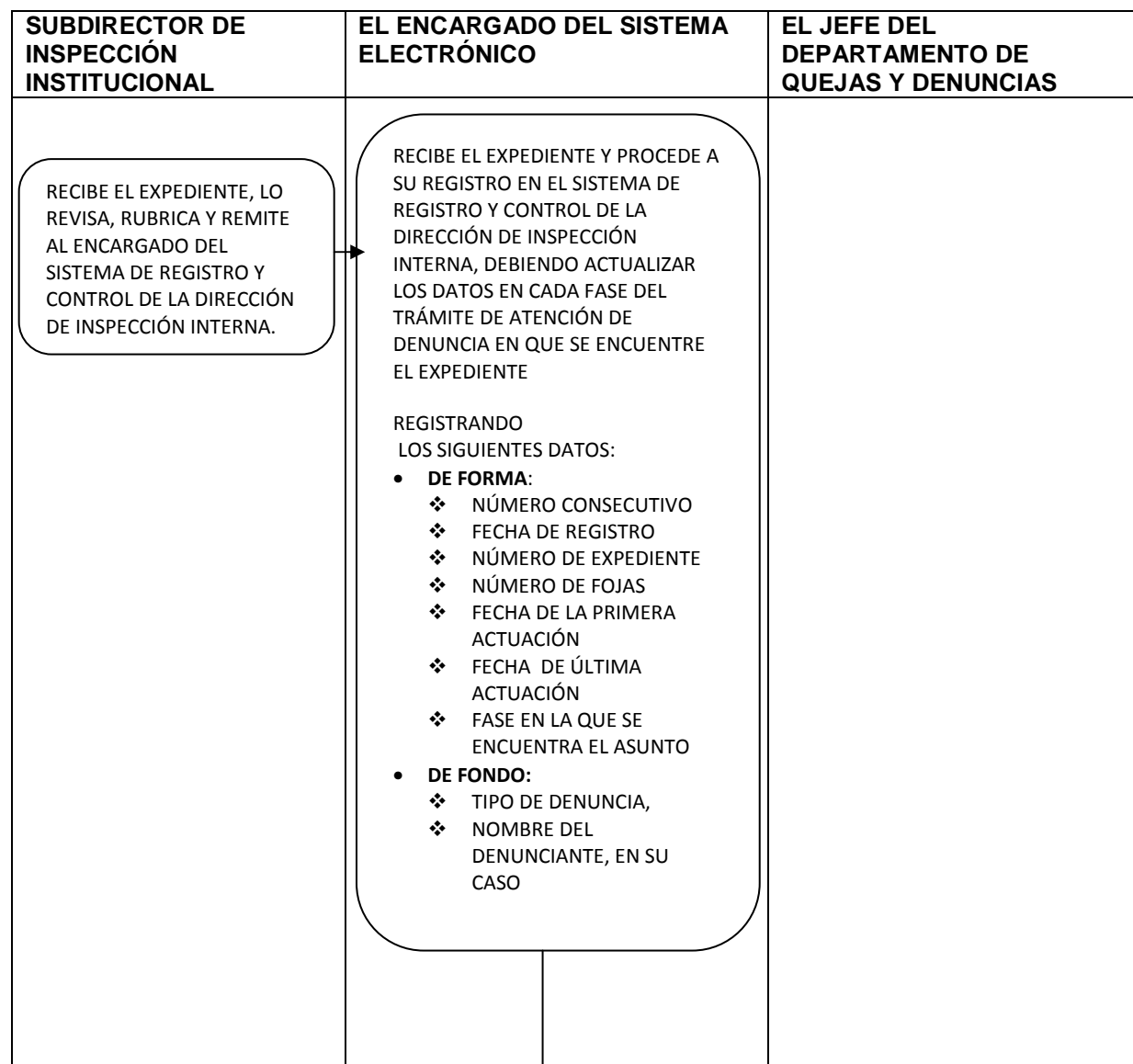


DIAGRAMA DE FLUJO:

CLASIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT.)



REGISTRO DE LA DENUNCIA



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

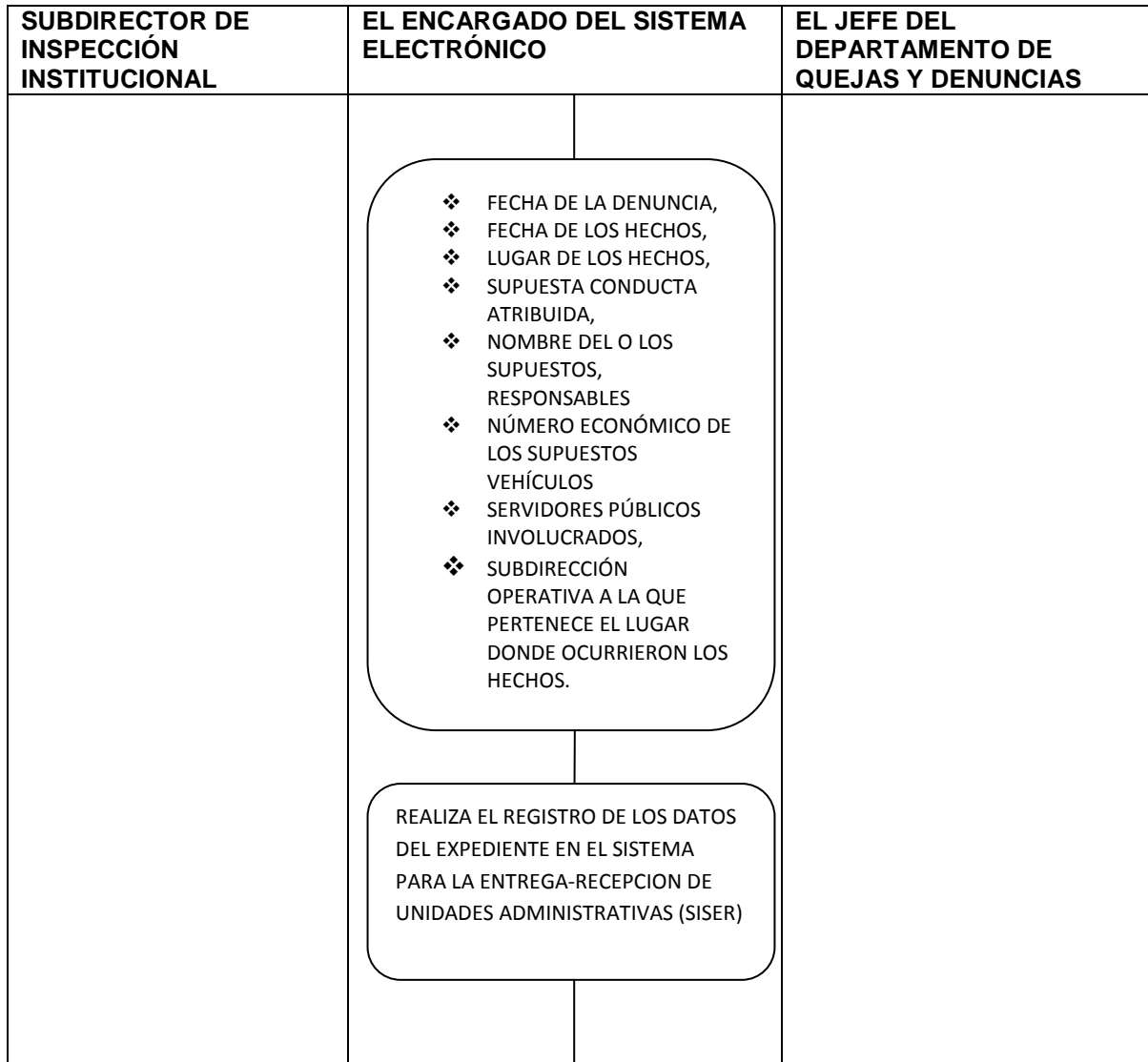
AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

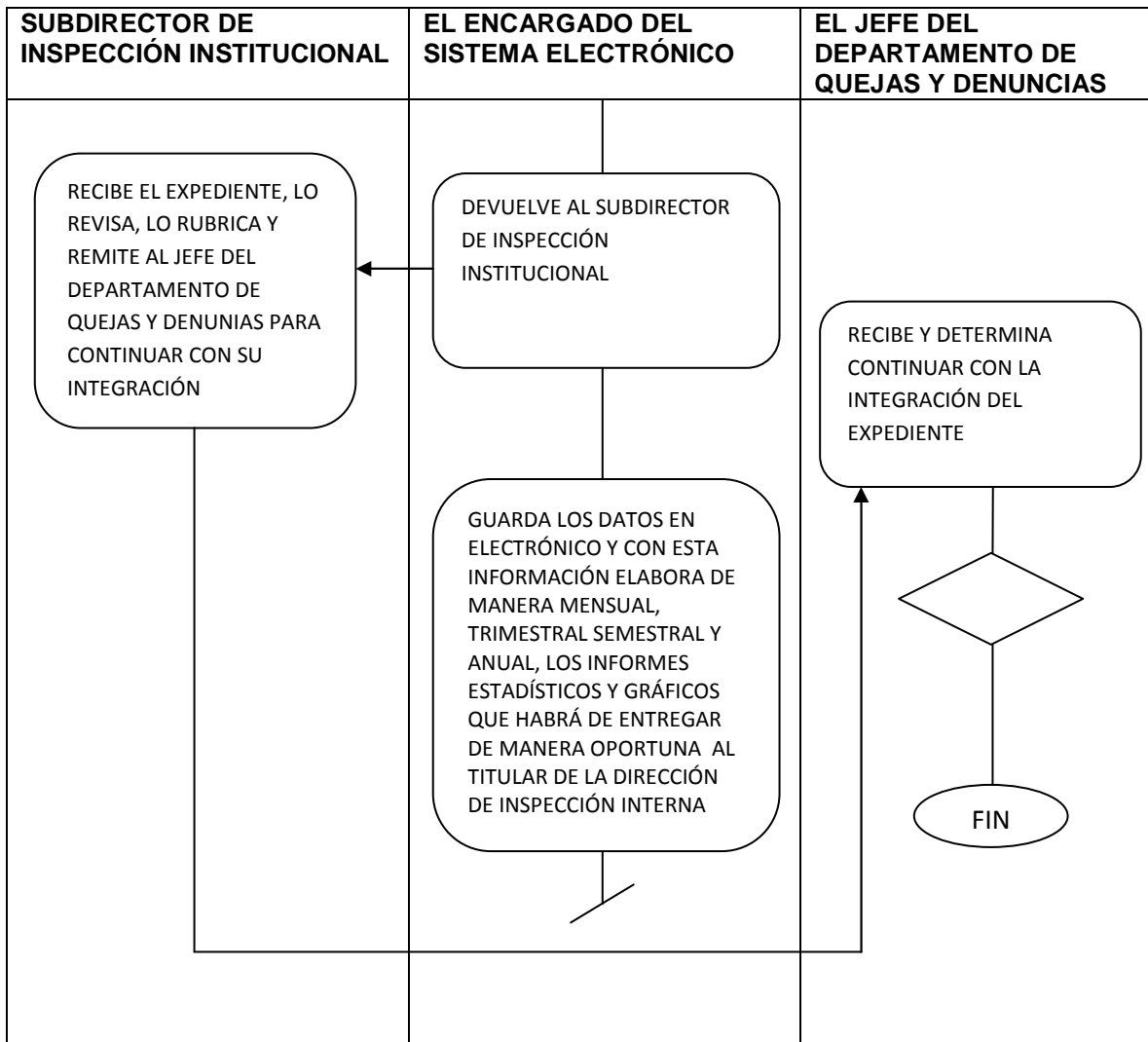
PÁGINA: 66 / 87

DIAGRAMA DE FLUJO:

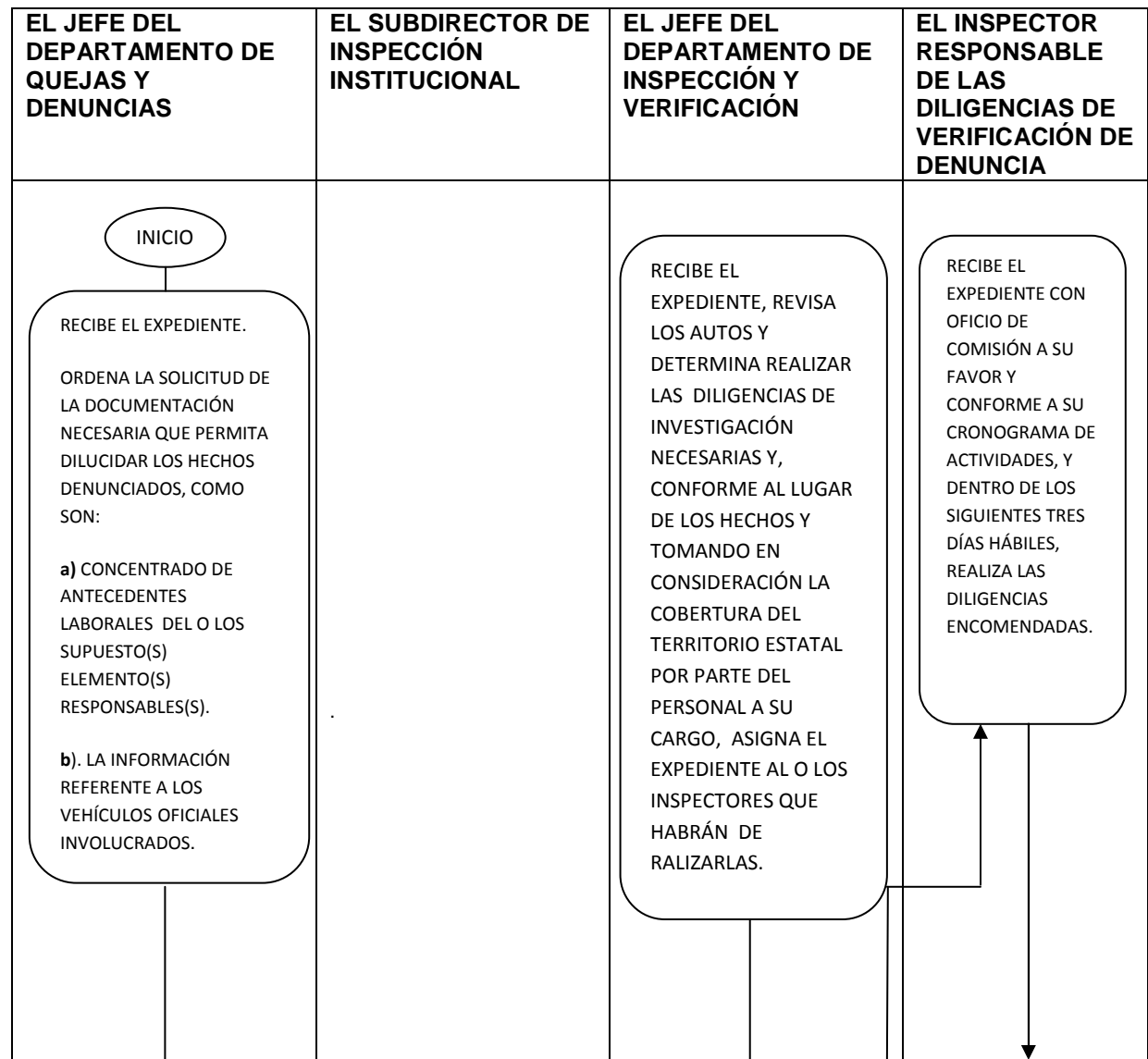
REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT)



REGISTRO DE LA DENUNCIA (CONT.)



VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

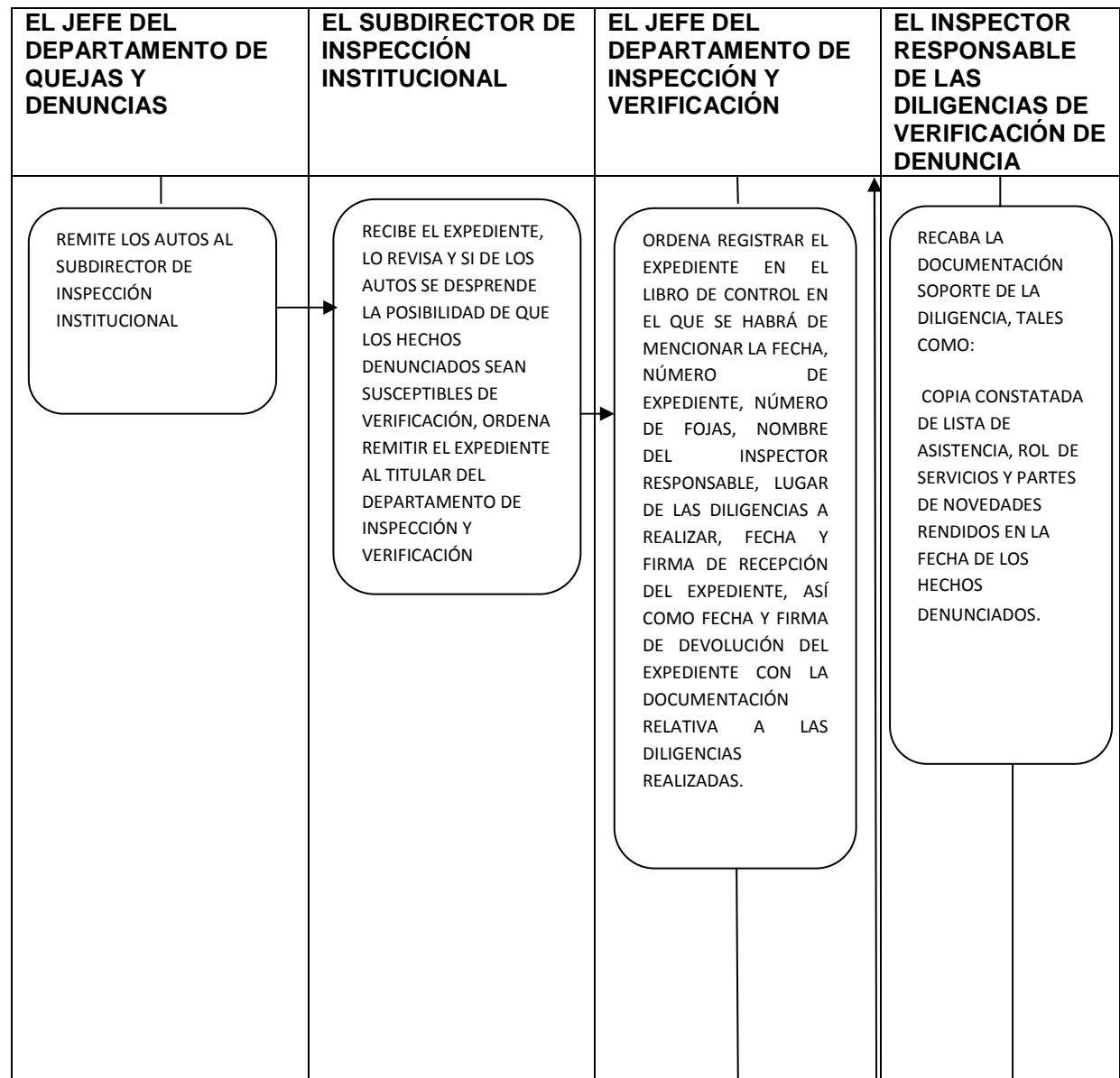
FECHA:

PÁGINA 69 / 87

VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT.)

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS	EL SUBDIRECTOR DE INSPECCIÓN INSTITUCIONAL	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN	EL INSPECTOR RESPONSABLE DE LAS DILIGENCIAS DE VERIFICACIÓN DE DENUNCIA
<p>c). COPIA CONSTATADA DE LOS PARTES DE NOVEDADES, LISTA DE ASISTENCIA Y ROL DE SERVICIOS DE LA FECHA EN QUE SUCEDIERON LOS HECHOS</p> <p>d). LA DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS Y MATERIALES AL SUPUESTO INFRACTOR</p> <p>e). DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DE DESCUENTOS POR INASISTENCIAS DEL PERSONAL INVOLUCRADO, EN SU CASO Y, EN GENERAL TODA DOCUMENTACIÓN IDONEA QUE PERMITA LA DILUCIDACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS-</p>		<p>EMITIENDO EL OFICIO DE COMISIÓN PARA EL PERSONAL ACTUANTE QUE HABRÁ DE REALIZAR LAS DILIGENCIAS, RECABANDO RÚBRICA DEL DIRECTOR DE INSPECCIÓN INTERNA</p>	<p>REALIZA LAS DILIGENCIAS SOLICITADAS, CONSTITUYÉNDOSE PLENA Y LEGALMENTE EN EL LUGAR INIDICADO, REALIZANDO LAS ACTUACIONES, INSPECCIONES Y SUPERVISIONES SOLICITADAS PARA DILUCIDAR LOS HECHOS DENUNCIADOS DENTRO DEL EXPEDIENTE.</p>

VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT.)



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

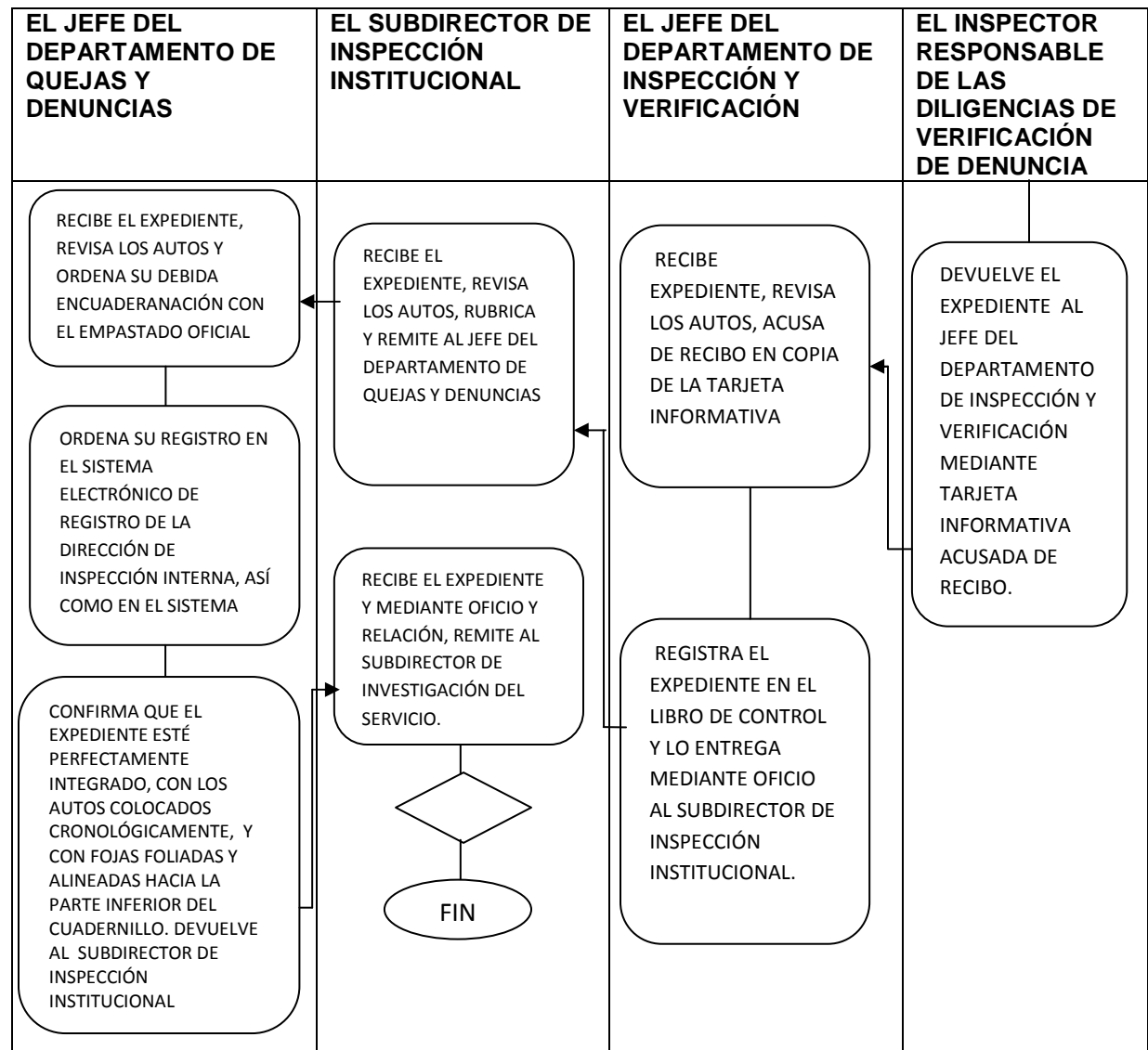
FECHA:

PÁGINA 71 / 87

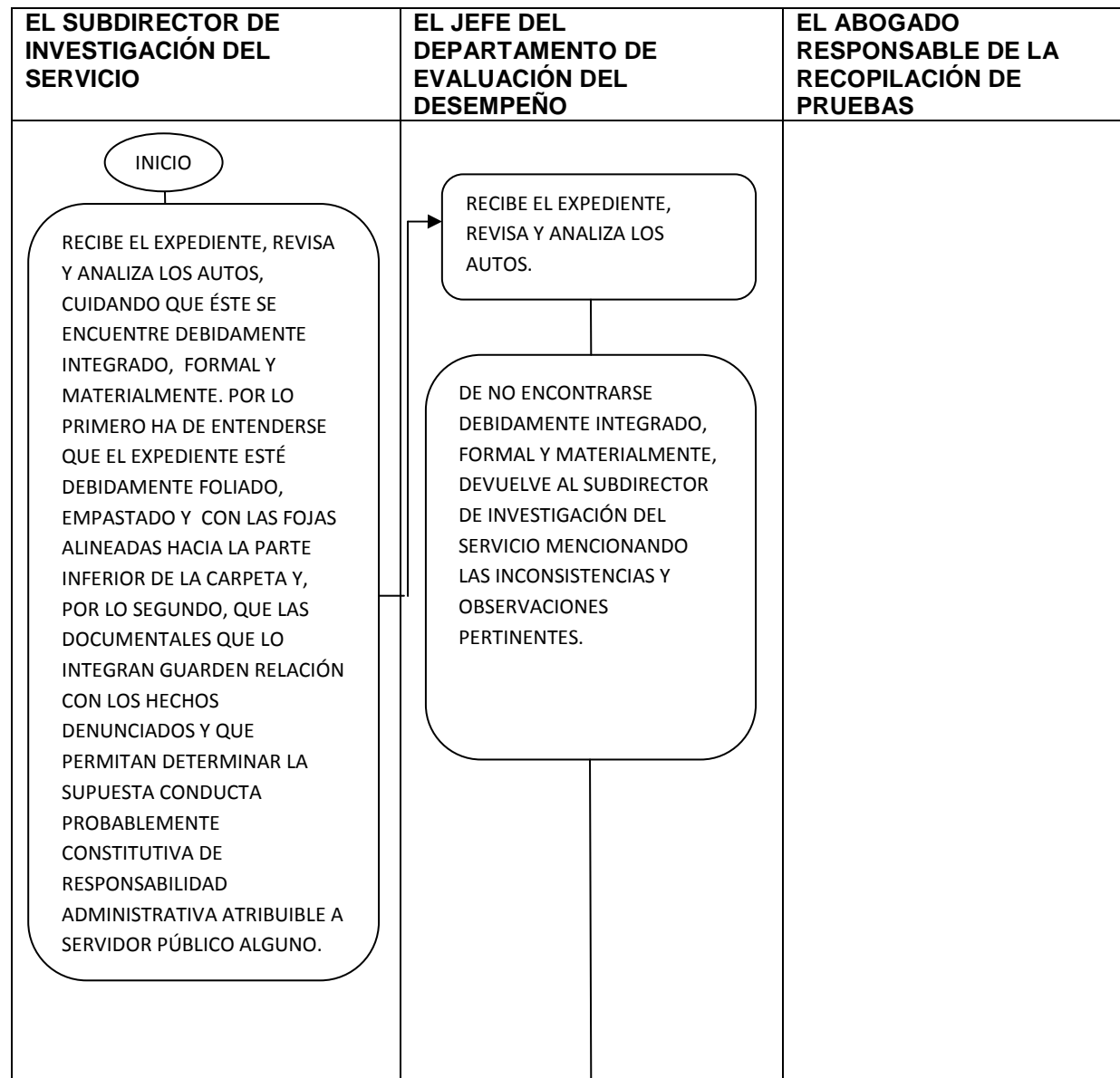
VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT.)

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS	EL SUBDIRECTOR DE INSPECCIÓN INSTITUCIONAL	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN	EL INSPECTOR RESPONSABLE DE LAS DILIGENCIAS DE VERIFICACIÓN DE DENUNCIA
		<p>HACE ENTREGA DEL EXPEDIENTE Y OFICIO DE COMISIÓN CORRESPONDIENTE AL INSPECTOR RESPONSABLE.</p>	<p>COPIA CONSTATADA DE AQUELLA DOCUMENTACIÓN QUE COMPRUEBE LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS Y/O MATERIALES AL O LOS ELEMENTOS INFRACTORES</p> <p>RECABA EDICIÓN FOTOGRÁFICA Y VIDEOGRÁFICA Y DE AUDIO QUE SE ENCUENTREN A SU ALCANCE Y TODA AQUELLA DOCUMENTACIÓN QUE PERMITA ESTABLECER LA CONDUCTA Y DILUCIDAR LOS HECHOS DENUNCIADOS.</p>

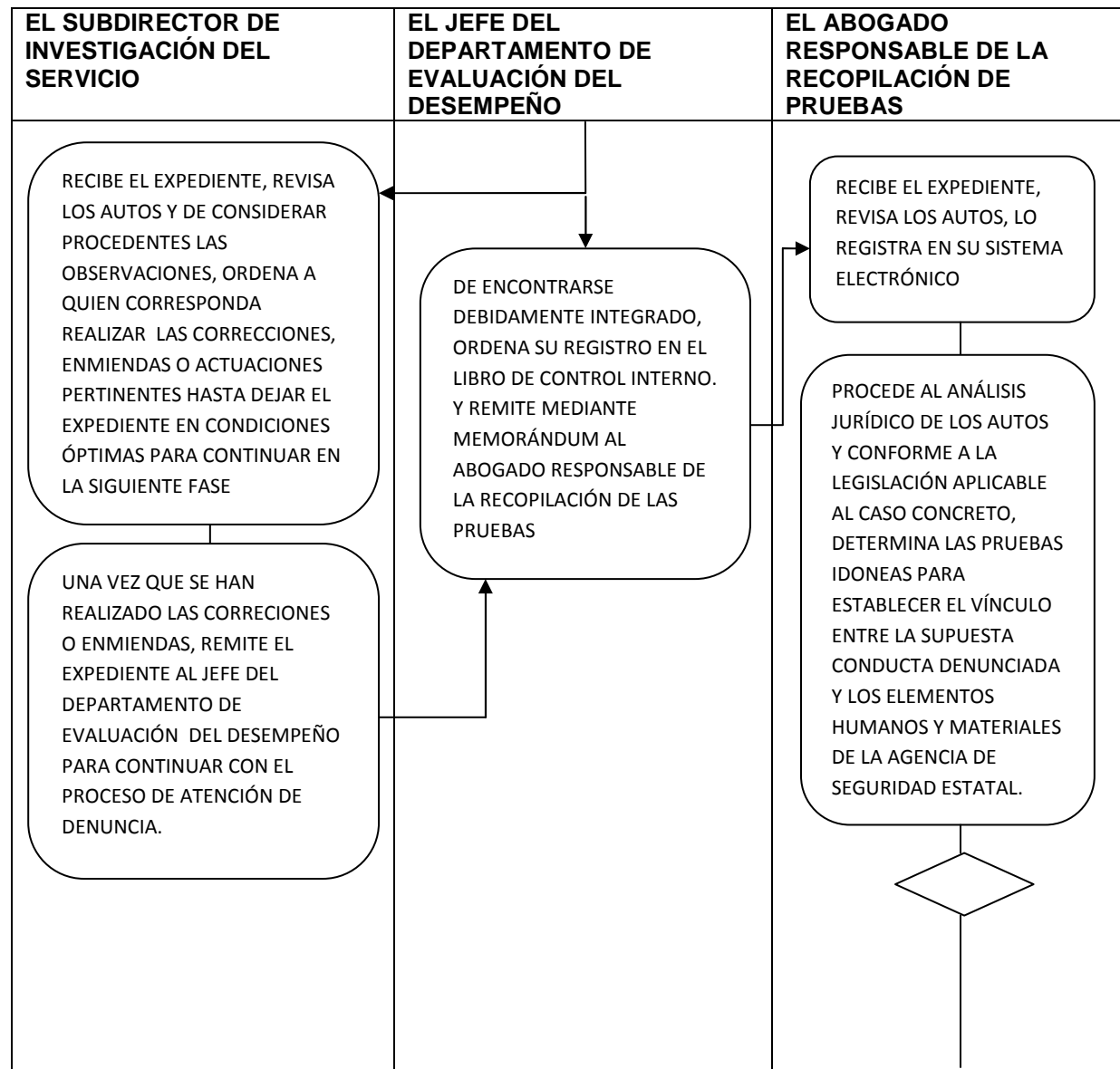
VERIFICACIÓN DE LA DENUNCIA (CONT.)



RECOPILACIÓN DE PRUEBAS



RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)



Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 75 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>PROCEDE A ELABORAR LOS OFICIOS DE SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN A LAS INSTANCIAS PERTINENTES, PARA SOPORTAR EL EXPEDIENTE, ASÍ COMO TODAS AQUELLAS DILIGENCIAS QUE LO ROBUSTEZCAN, POR LO TANTO, DEBERÁ:</p> <p>a). ELABORAR LOS OFICIOS NECESARIOS, CON FOLIO CONSECUTIVO REGISTRADO EN LIBRO DE CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN INTERNA, SUSCRITO POR SU TITULAR, SOLICITANDO:</p> <p>- DE MANERA PROGRAMADA, LA COMPARECENCIA DE LOS ELEMENTOS IMPLICADOS A FIN DE RECABAR SU RENDICIÓN DE INFORME</p>

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 76 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVLUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<ul style="list-style-type: none"> - COPIAS CONSTATADAS DE COMPROBANTES DE ENTREGA DE RECURSOS ECONÓMICOS O MATERIALES AL SUPUESTO INFRACTOR, EN SU CASO. - COPIA CONSTATADA DE LISTAS DE ASITENCIA, ROL DE SERVICIOS Y PARTES DE NOVEDADES RENDIDOS, CORRESPONDIENTES A LA FECHA, HORA Y LUGAR DONDE SUCEDIERON LOS HECHOS DENUNCIADOS. - INFORMACIÓN RELATIVA A DESCUENTOS ECONÓMICOS POR CONCEPTO DE INASISTENCIAS A SUS LABORES DEL PERSONAL INVOLUCRADO, CUANDO DICHAS INICIDENCIAS ESTÉN RELACIONADAS CON LOS HECHOS DENUNCIADOS.

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 77 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>- CUANDO DE LOS AUTOS SE DESPRENDA EL INVOLUCRAMIENTO DE OTROS SERVIDORES PÚBLICOS, SOLICITAR LOS CORRESPONDIENTES ANTECEDENTES LABORALES FALTANTES</p> <p>- SOLICITUD DE COMPARECENCIA DEL DENUNCIANTE PARA EFECTOS DE RATIFICACIÓN DE DENUNCIA O BIEN RECONOCIMIENTO DE ELEMENTO INFRACTOR, EN SU CASO.</p> <p>b). EN DILIGENCIA DIRIGIDA POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DEL DESEMPEÑO Y ASISTIDO POR DOS TESTIGOS, LLEVA A CABO LAS SIGUIENTES ACTUACIONES:</p>

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 78 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>TOMA DE RENDICIÓN DE INFORME DE LOS ELEMENTOS IMPLICADOS. DILIGENCIA EN LA QUE SE HABRÁN DE OBSERVAR LAS SIGUIENTES FORMALIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SE ATENDERÁN LAS COMPARENCIAS DE ACUERDO A UNA FECHA Y HORA PROGRAMADA - REALIZARÁ LA DILIGENCIA CONFORME AL PROTOCOLO, ESTANDO DEBIDAMENTE IDENTIFICADO, SOLICITA AL COMPARECIENTE UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL Y, EN BASE AL PROTOCOLO LE EXPLICA EL MOTIVO DE SU REQUERIMIENTO Y EL CONTENIDO DE LA DENUNCIA, PONIENDO A SU VISTA LOS AUTOS DEL EXPEDIENTE.

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 79 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>- RECABA DE MANERA CLARA Y CONCISA LA INFORMACIÓN DEL SERVICIO REALIZADO POR EL ELEMENTO COMPARECIENTE, ESTABLECIENDO UNA RELACIÓN PUNTUAL ENTRE EL SERVICIO DESEMPEÑADO Y LOS ELEMENTOS OBJETIVOS DE MODO, TIEMPO, LUGAR Y CIRCUNSTANCIA DE LOS PROBABLES HECHOS Y LA SUPUESTA CONDUCTA MENCIONADOS EN LA DENUNCIA.</p> <p>- ENTREGA MEDIANTE ACUSE DE RECIBO EL ORIGINAL DE LA IDENTIFICACIÓN DEL ELEMENTO COMPARECIENTE, AGREGANDO A LOS AUTOS COPIA FOTOSTÁTICA DE LA MISMA, ASÍ COMO ACUSE DE RECIBO.</p> <p>-RECABA FIRMAS DE QUIENES HAYAN INTERVENIDO EN LA DILIGENCIA.</p>

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA 80 / 87

RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>- IMPRIME EL SELLO OFICIAL EN LAS DOCUMENTALES</p> <p>-INTEGRA AL EXPEDIENTE LAS DOCUMENTALES RELATIVAS A LA DILIGENCIA, ASÍ COMO TODAS AQUELLAS QUE EL ELEMENTO COMPARECIENTE OFREZCA PARA SOPORTAR SU DICHO.</p> <p>EN TRATÁNDOSE DE COMPARECENCIA DEL DENUNCIANTE PARA EFECTOS DE RATIFICACIÓN DE DENUNCIA, PROCEDE A REALIZARLA CON LAS FORMALIDADES MENCIONADAS EN EL PUNTO ANTERIOR, TOMANDO LA DECLARACIÓN DEL DENUNCIANTE, DEBIENDO RECABAR EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE LOS ELEMENTOS OBJETIVOS DE MODO TIEMPO, LUGAR Y CIRCUNSTANCIA DE</p>

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CIUDADANAS EN LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL DEPENDIENTE DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL, ÓRGANO PÚBLICO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.

AÑO DE EDICIÓN:

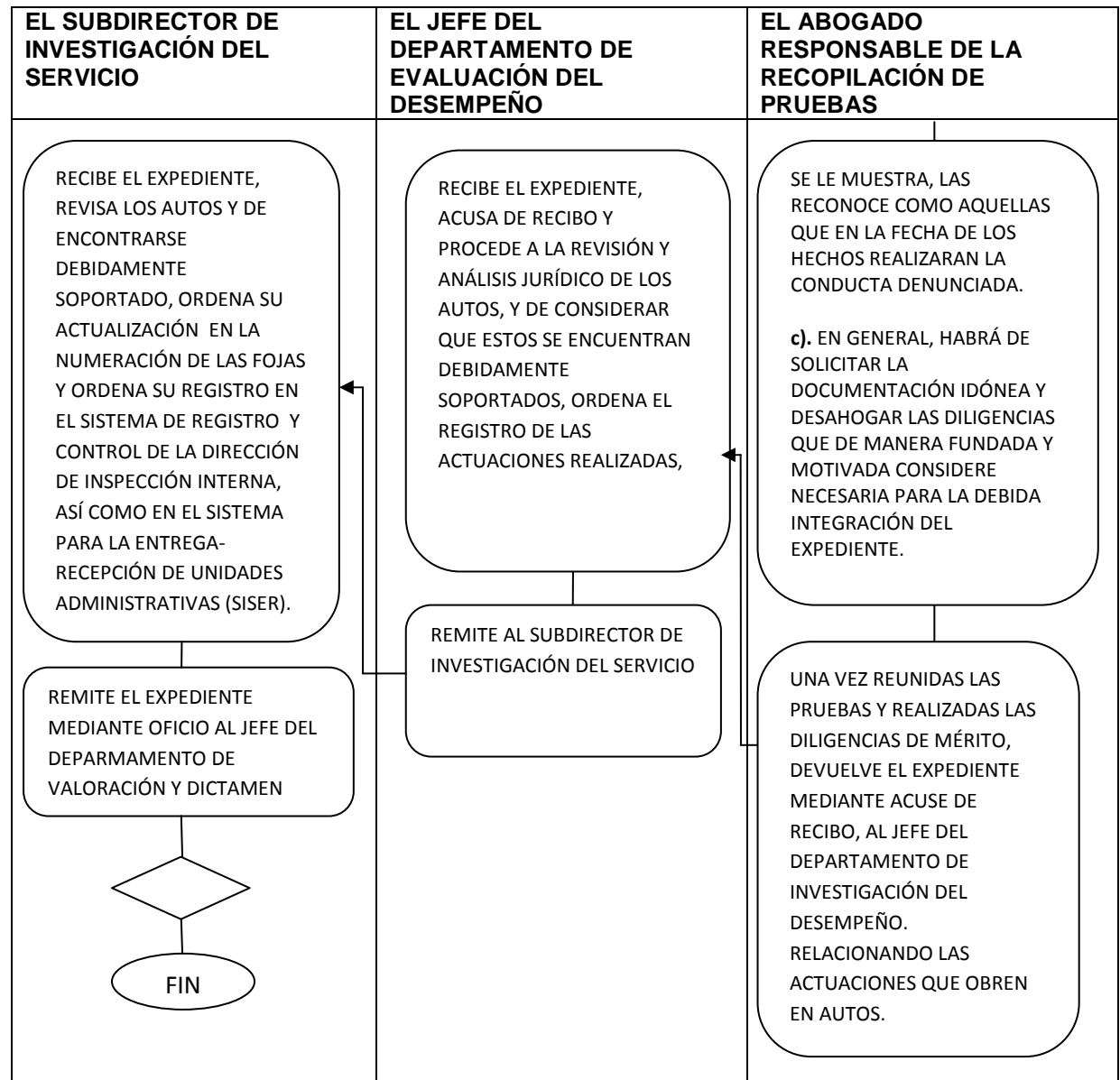
FECHA:

PÁGINA 81 / 87

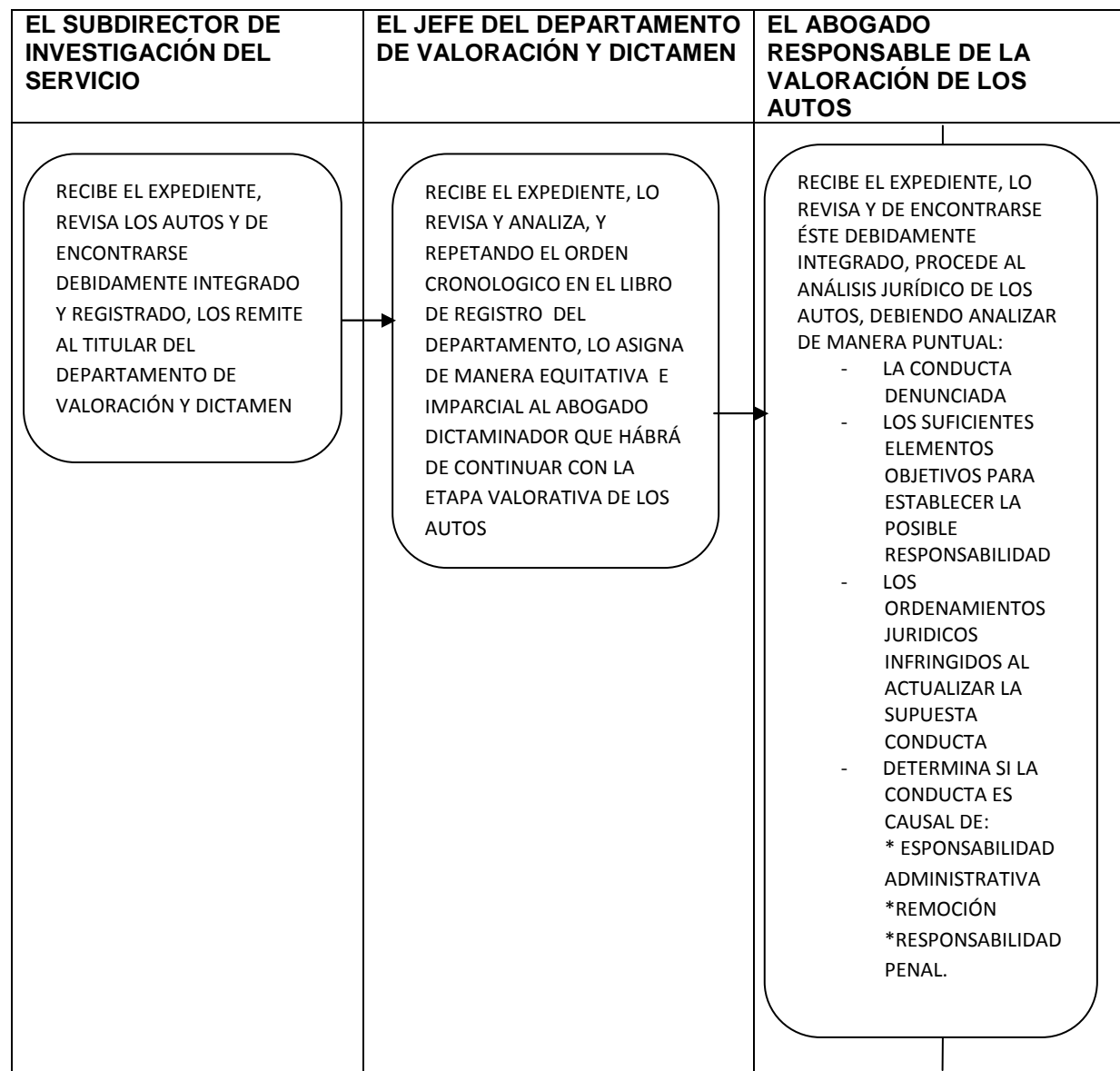
RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)

EL SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN DEL SERVICIO	EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	EL ABOGADO RESPONSABLE DE LA RECOPIACIÓN DE PRUEBAS
		<p>LOS HECHOS DENUNCIADOS O IRREGULARIDAD REPORTADA ASÍ COMO NOMBRE DE LOS SUPUESTOS RESPONSABLES, NÚMERO DE VEHÍCULOS OFICIALES INVOLUCRADOS Y TODOS AQUELLOS DATOS QUE PERMITAN DILUCIDAR LOS HECHOS DENUNCIADOS Y ESTABLECER LA EXISTENCIA DE UNA PROBABLE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA APLICABLE AL CASO CONCRETO.</p> <p>PARA EL CASO DE QUE EL OBJETIVO DE LA COMPARECENCIA SEA EL RECONOCIMIENTO DE SUPUESTO ELEMENTO RESPONSABLE, SE PONDRÁ A LA VISTA DEL DENUNCIANTE, YA SEA POR MEDIOS IMPRESOS O ELECTRÓNICOS, LA FICHA DE IDENTIFICACIÓN CON FOTOGRAFÍA DEL O LOS SUPUESTOS ELEMENTOS RESPONSABLES, A FIN DE QUE DE MANERA INDUBITABLE, MANIFIESTE SI LA PERSONA O LAS PERSONAS CUYA IMAGEN</p>

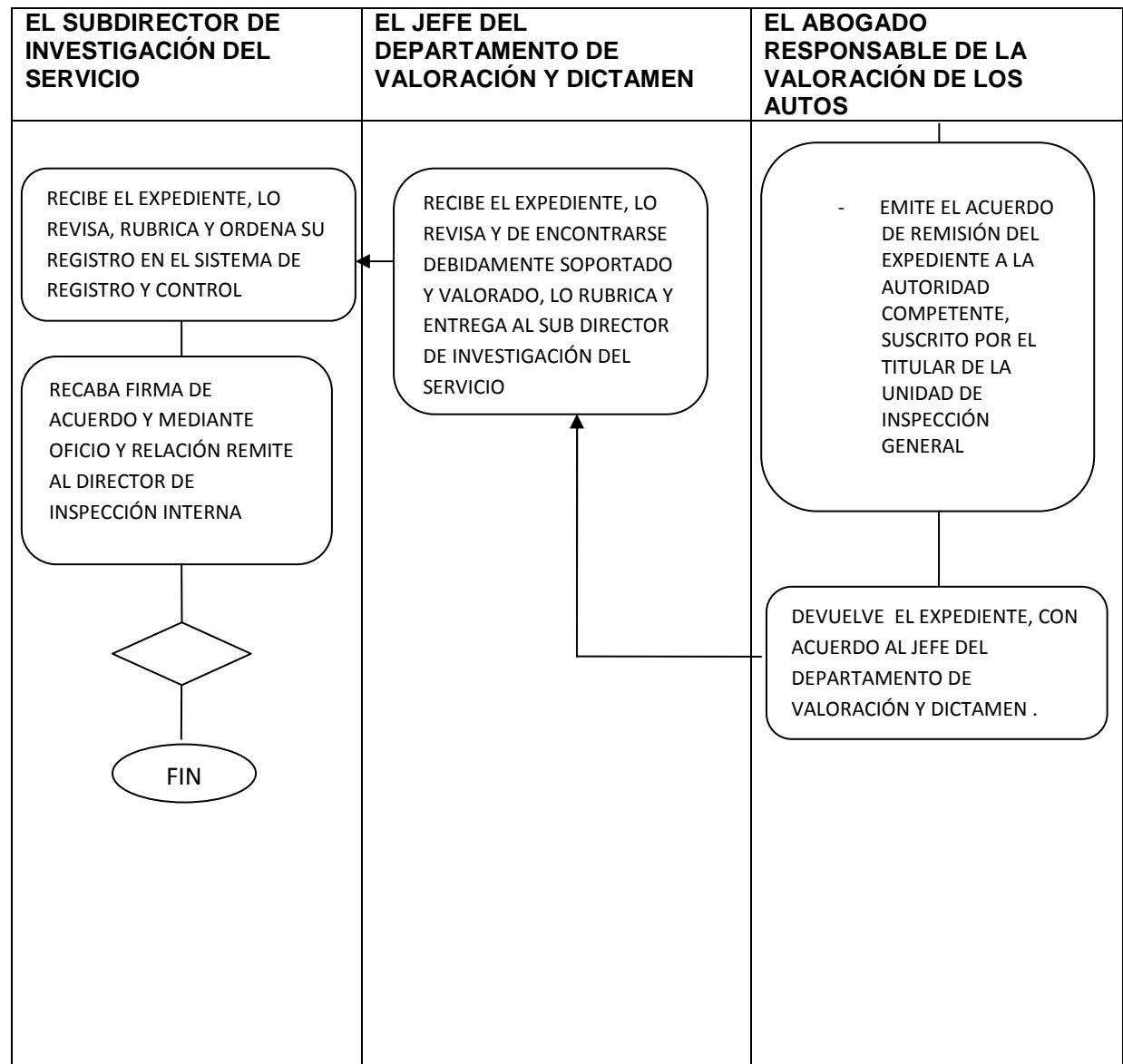
RECOPIACIÓN DE PRUEBAS (CONT.)



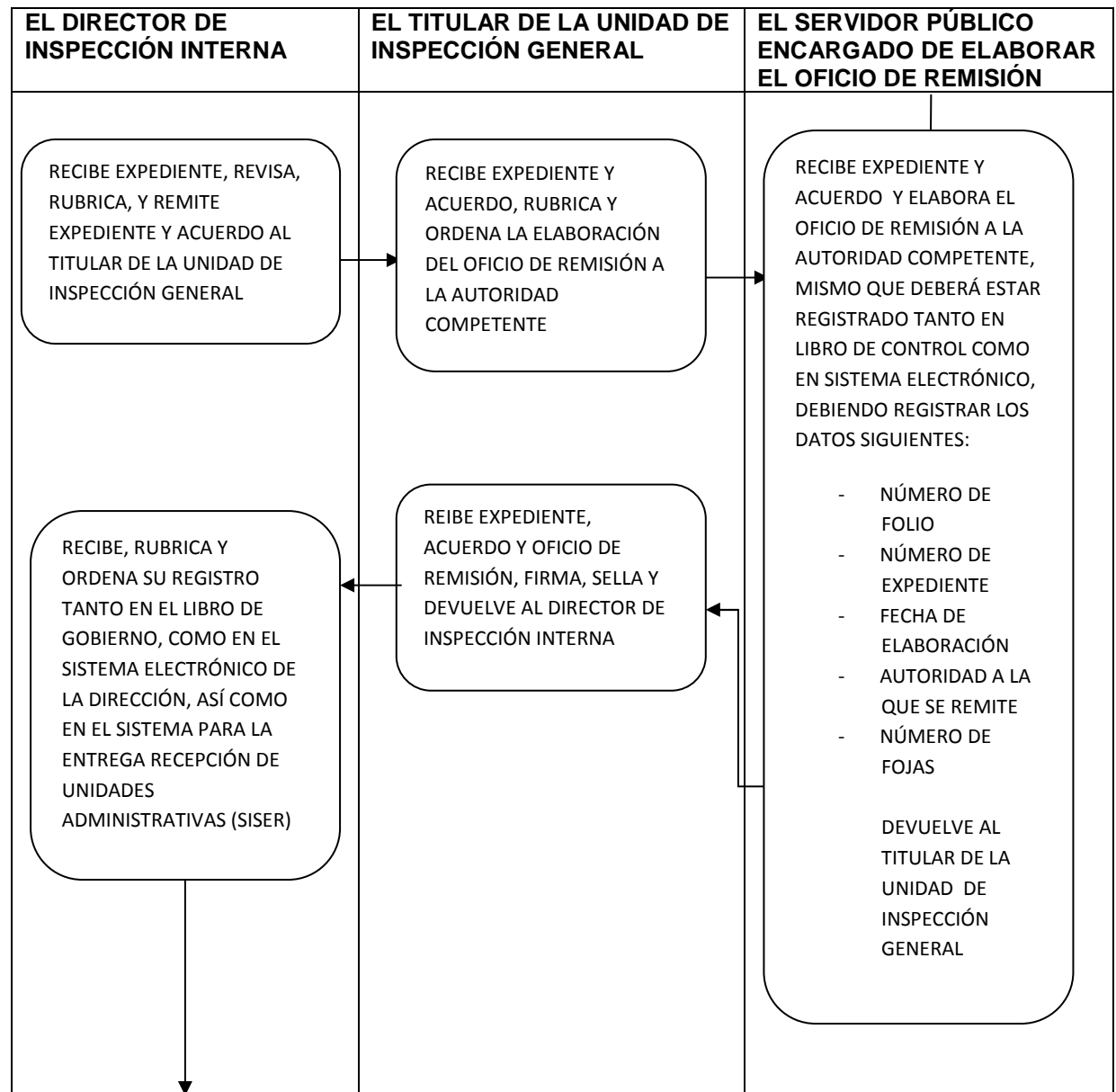
VALORACIÓN DE LOS AUTOS



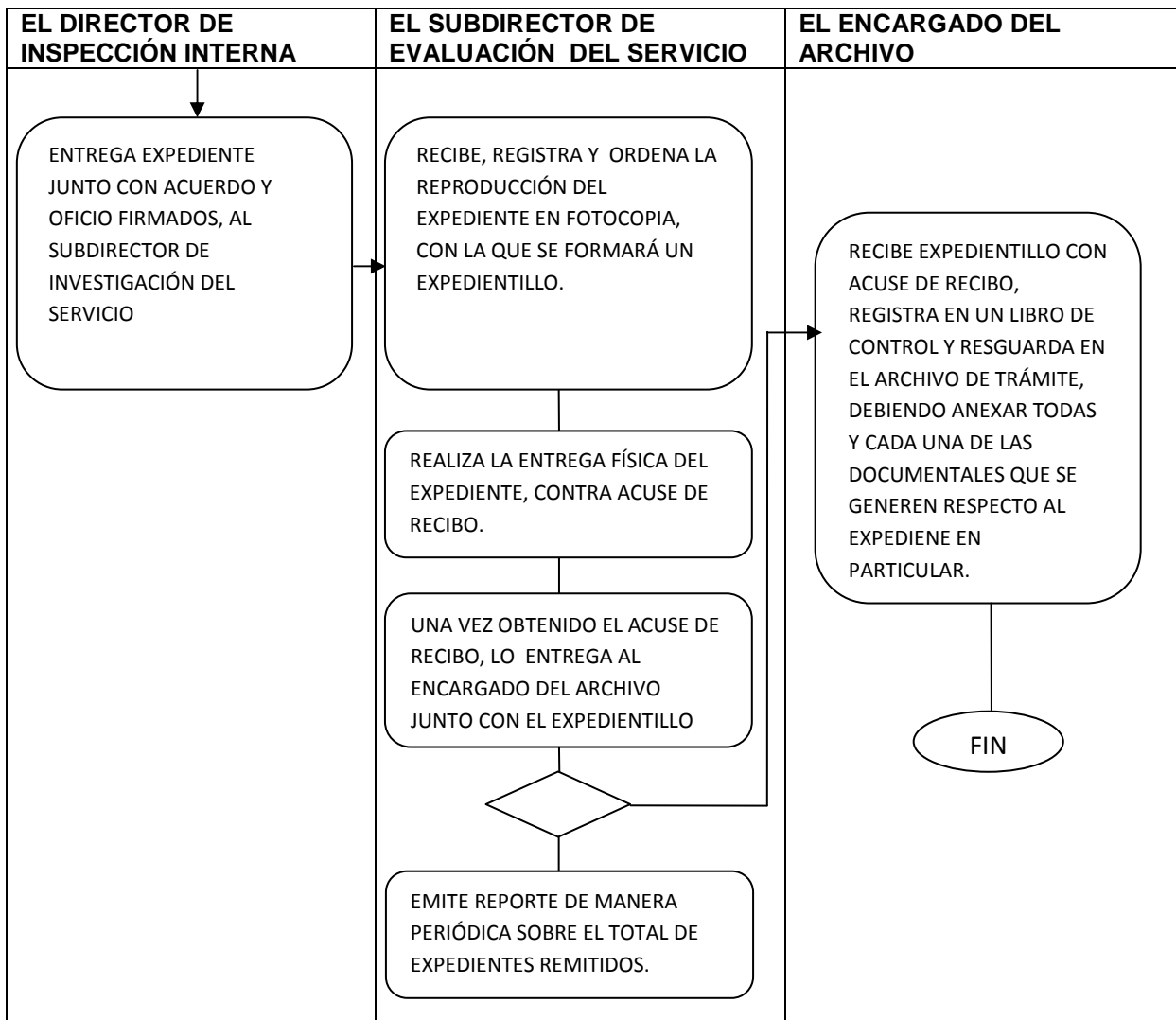
VALORACIÓN DE LOS AUTOS (CONT)



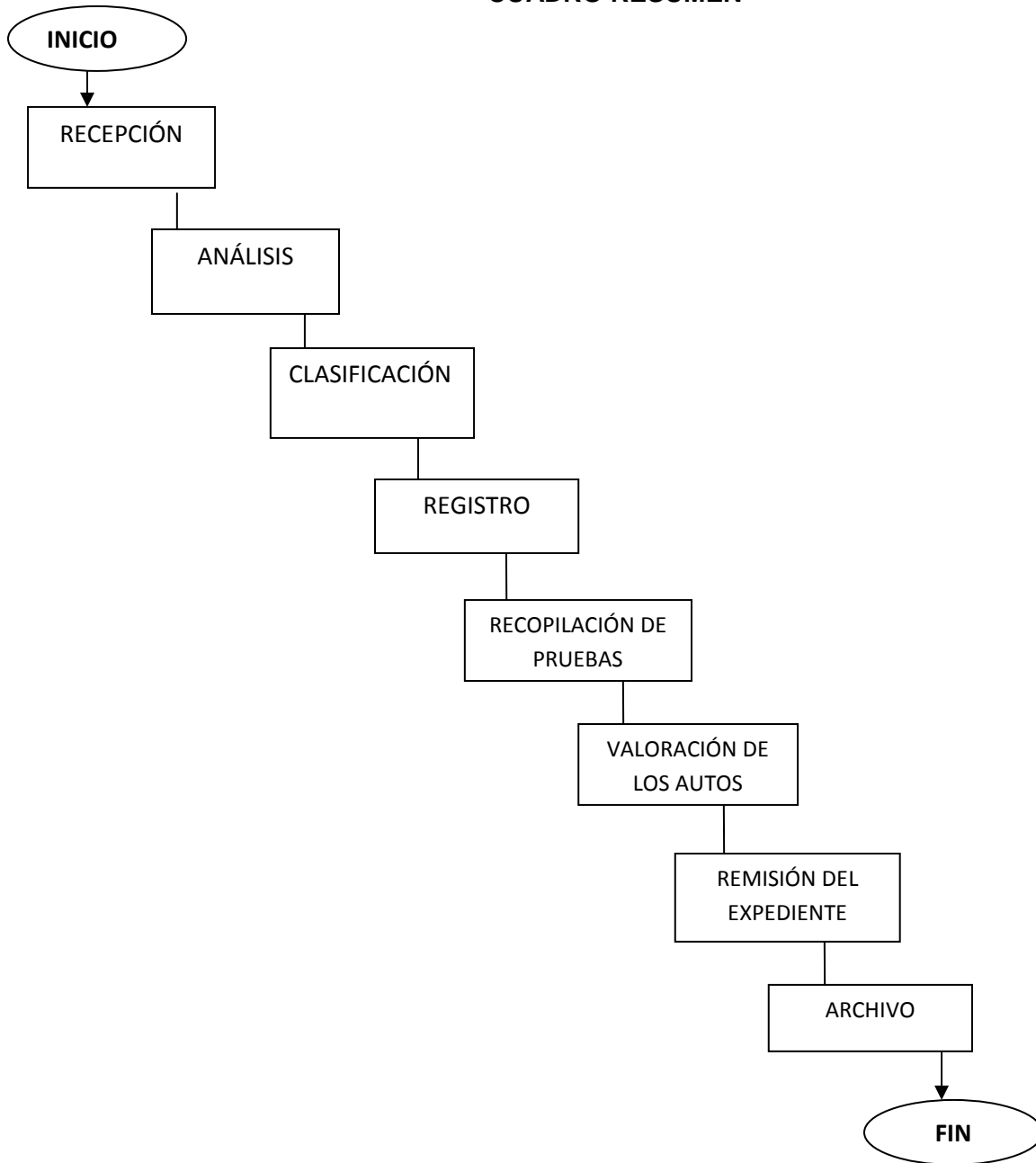
REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA AUTORIDAD COMPETENTE



REMISIÓN DEL EXPEDIENTE A LA AUTORIDAD COMPETENTE Y ARCHIVO



CUADRO RESUMEN



4.8.7. Formatos

FORMATO 1 “NOTA INFORMATIVA DE ANÁLISIS DE DENUNCIA”

Gobierno del Estado de México
 Secretaría General de Gobierno
 Agencia de Seguridad Estatal
 Unidad de Inspección General

FECHA _____

DE:
 PARA:

Comunico a Usted que una vez analizada la denuncia presentada por el C. _____ (o de manera ANÓNIMA, según sea el caso), de fecha _____ con número de folio _____, por la conducta de _____ esta área advierte que la misma presenta las siguientes referencias:

	SI	NO
• CUMPLE CON LOS REQUISITOS OBJETIVOS ELEMENTALES PARA DARLE EL CURSO CORRESPONDIENTE	* _____	_____
• SE ENCUENTRA DENTRO DE LOS PLAZOS LEGALES ESTABLECIDOS PARA SU SUSTANCIACIÓN	_____	_____
• LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL ES COMPETENTE PARA CONOCER DEL CASO CONCRETO	_____	_____
• LA SUPUESTA CONDUCTA PUDIERA ENCUADRAR EN ALGUNA CAUSAL DE REMOCIÓN PREVISTA EN LA LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA PREVENTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO	_____	_____
• LA SUPUESTA CONDUCTA PUDIERA ENCUADRAR DENTRO DE CAUSAL DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA PREVISTA EN LA LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE MÉXICO	_____	_____
LA SUPUESTA CONDUCTA PUDIERA SER CONSTITUTIVA DE DELITO	_____	_____
• SE DEBE REQUERIR AL DENUNCIANTE A FIN DE RATIFICAR, AMPLIAR Y/O MODIFICAR SU DENUNCIA Y/O LA APORTACIÓN DE MAYORES ELEMENTOS OBJETIVOS	_____	_____
• AMERITA ENVÍO DE RECOMENDACIÓN AL ÁREA COMPETENTE	_____	_____

OBSERVACIONES: _____

ATENTAMENTE
 Servidor Público Responsable

*ANOTAR X SEGÚN SEA EL CASO

FORMATO 2 “NOTA INFORMATIVA DE CLASIFICACIÓN DE DENUNCIA”

Gobierno del Estado de México
Secretaría General de Gobierno
Agencia de Seguridad Estatal
Unidad de Inspección General

FECHA _____

DE:

PARA:

Comunico a Usted que una vez revisada la denuncia presentada por el C. _____ (o de manera ANÓNIMA, según sea el caso), de fecha _____ con número de folio _____, por la conducta de _____ esta área advierte que:

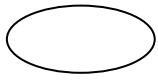
- ES PROCEDENTE LA INTEGRACIÓN Y SUSTANCIACIÓN DE EXPEDEINTE DE DENUNCIA, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS LEGALES APLICABLES _____ *
- NO ES PROCEDENTE LA INTEGRACIÓN Y SUSTANCIACIÓN DE EXPEDIENTE DE DENUNCIA, DEBIÉNDOSE EMITIR EL ACUERDO DE _____ (improcedencia por incompetencia, improcedencia por prescripción de facultades, improcedencia por falta de elementos objetivos, según sea el caso)

OBSERVACIONES: _____

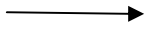
ATENTAMENTE
Servidor Público Responsable

*ANOTAR X SEGÚN SEA EL CASO

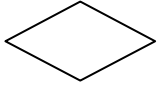
4.8.8. Simbología



INICIO-FIN



CONTINUIDAD



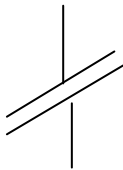
TOMA DE DECISIÓN



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD



FUERA DE FLUJO



INTERRUPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CONCLUSIONES

Este tema fue elegido tomando como base la experiencia obtenida en la participación como servidor público, en un proceso de atención de denuncias que se lleva a cabo en un área administrativa del Gobierno del Estado de México, con el afán de contribuir de manera mínima a la sistematización de las actividades donde no existe un manual de procedimientos. El trabajo de investigación arroja las siguientes conclusiones:

PRIMERA.- Que la denuncia es una manifestación de la voluntad que se ha practicado desde tiempos remotos y que en materia administrativa, hoy en día es una herramienta importante que permite a la ciudadanía mexiquense estar en contacto con sus autoridades, observando de cerca la actuación de los servidores públicos del Gobierno del Estado de México y en particular de los elementos de seguridad pública estatal.

SEGUNDA: Que aún en sus etapas incipientes, la implementación de los manuales de procedimientos ha contribuido a la organización del trabajo, al progreso y a la mejora continua en la realización de actividades administrativas.

TERCERA.- Que el proceso de atención de denuncias que se lleva a cabo en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, es una actividad que implica el uso de elementos técnicos y jurídicos que aplicados de manera idónea, permiten dar a cada una de las denuncias un tratamiento adecuado; además de que se puede alentar la participación ciudadana al dar a los denunciantes la certeza de que el sistema sancionatorio en materia de responsabilidad administrativa que se encuentra vigente en la entidad, se habrá de aplicar conforme a derecho.

CUARTA.- Que es importante la correcta conceptualización de tópicos de derecho relacionados con el proceso de atención de denuncias, como son: administración pública, función pública, autoridad administrativa, servidor público; asimismo, la correcta aplicación de los conocimientos jurídicos que ello implica, debiendo analizar determinados aspectos entre los que se encuentran la competencia de la autoridad administrativa para conocer de un caso en concreto; los requisitos de fondo y forma que marca la ley adjetiva en la materia para la presentación de denuncias, la prescripción de las facultades de la autoridad competente para la aplicación de sanciones, así como llevar a cabo una correcta interpretación del interés que tiene el denunciante al hacer del conocimiento de la autoridad competente, la comisión de conductas supuestamente constitutivas de responsabilidad administrativa.

QUINTA.- Que la implementación de un manual de procedimientos para la atención de denuncias ciudadanas en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal, podría ser de gran beneficio para optimizar sus actividades, considerando que en dicha unidad administrativa se carece de un instrumento técnico de esta naturaleza.

SEXTA.- Que la existencia de manuales de procedimientos en otras unidades administrativas que llevan a cabo procesos similares de atención de denuncias ciudadanas en materia administrativa, influyó en gran medida para la realización de la presente propuesta, en el sentido de implementar un manual de procedimientos para la atención de denuncias, en la Unidad de Inspección General de la Agencia de Seguridad Estatal.

BIBLIOGRAFÍA

DOCTRINA:

1. ARMIENTA HERNÁNDEZ, Gonzalo. *Tratado Teórico Práctico de los Recursos Administrativos*. Editorial Porrúa. 6ª ed. México. 2002. Pág. 65
2. AUDIRAC CAMARENA, Carlos Augusto et all. *El ABC del Desarrollo Organizacional*. Editorial Trillas. México. 2007. Pág. 11-18
3. FERNÁNDEZ RUIZ, María Guadalupe. *Evolución de la Desconcentración Administrativa en México*. (Dentro del marco de la obra colectiva titulada "El Derecho en México: dos siglos (1810 – 2010)". UNAM. Editorial Porrúa. México. 2010.
4. FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge. *Derecho Administrativo. Colección Panorama del Derecho Mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Editorial Mc. Graw Hil. México. 1997. Pág. 74
5. FLORIS MARGADANT, Guillermo S. *Introducción al Estudio del Derecho Mexicano*. Editorial Esfinge. 18ª ed. México. 2001. Pág. 75
6. FRAGA, Gabino. *Derecho Administrativo*. Obra revisada y actualizada por Manuel Fraga. Editorial Porrúa. 42ª. ed. México. 2002. Pág. 91
7. GARCÍA MÁYNEZ, Eduardo. *Introducción al Estudio del Derecho*. Editorial Porrúa. 59ª. ed. México. 2006. Pág. 99
8. GÓMEZ CEJA, Guillermo. *Planeación y Organización de Empresas*. Editorial Mc.Graw Hill. 8a. ed. México. 2001. 432 pp.
9. GORDILLO, Agustín. *Tratado de Derecho Administrativo*. Editorial Porrúa. 9ª. ed. México. 2004. Pág. 447
10. KELSEN, Hans. *Teoría pura del derecho. Obra traducida por Luis Legaz*. Editorial Colofón. S.A. 5ª. ed. México. 2002. Pág. 23
11. MARTÍNEZ MORALES, Rafael. *Diccionario de Derecho Administrativo y Burocrático*. Editorial Oxford. Primera ed. México. 2008. Págs. 62 y 328
12. MOTO SALAZAR, Efraín. *Elementos de Derecho*. Editorial Porrúa. 50ª. ed. México. 2007. Pág. 8

13. ROJINA VILLEGAS, Rafael. *Derecho Civil Mexicano. Introducción y Personas* Editorial Porrúa. 9ª. ed. México. 1999. Pág. 10
14. SÁNCHEZ GÓMEZ, Narciso. *Primer Curso de Derecho Administrativo*. Editorial Porrúa. 5ª. Ed. México. 2009. Pág. 86
15. SERRA ROJAS, Andrés. *Derecho Administrativo. Doctrina, Legislación y Jurisprudencia*. Primer Curso. Editorial Porrúa. 26 ed. Corregida y aumentada por Andrés Serra Rojas Beltri. México. 2006. Pág. 87

LEGISLACIÓN

1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
2. LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
3. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
4. LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
5. LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
6. CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES
7. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL
8. LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO FEDERAL
9. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO
10. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO
11. LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS.
12. LEY DE SEGURIDAD PÚBLICA PREVENTIVA DEL ESTADO DE MÉXICO.

13. CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MEXICO.
14. REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO.
15. REGLAMENTO INTERIOR DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD ESTATAL

JURISPRUDENCIA

CUANDO EL PROMOVENTE DE UNA QUEJA O DENUNCIA...

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No. 163563. Novena Época, Tribunal Colegiado de Circuito

XXXII. Octubre de 2010. Pág. 3171. Tesis Aislada: II4o.A.27.A.

Materia Administrativa

INTERÉS JURÍDICO, INTERÉS SIMPLE Y MERA FACULTAD CUANDO EXISTE.

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No.

233516. Séptima Época, Pleno de la SCJN. Enero

de 1972. Pág. 25. Tesis Aislada. Materia Común.

INTERÉS SIMPLE...

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No.

233517. Séptima Época. Pleno. Enero de 1972.

Tesis Aislada. Materia Común.

INTERESES COLECTIVOS Y DIFUSOS. SUS CARACTERÍSTICAS Y ACCIONES PARA SU DEFENSA

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No.

169861. Novena Época, Tribunales Colegiados de Circuito

febrero de 2008. Pág. 2381. Tesis Aislada. Materia Civil

DENUNCIA ANÓNIMA. NO TIENE NINGÚN VALOR PROBATORIO PARA INTEGRAR LA PRUEBA CIRCUNSTANCIAL PLENA.

Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Registro No.

166976. Novena Época, SCJN. Primera Sala. 18 de marzo de 2009.

Pág. 139. Tesis Aislada. Materia Penal

DICCIONARIOS

1. Enciclopedia Salvat. Editorial Salvat, S.A. Colombia. 2004. Volumen 2. Pág. 943.
2. Diccionario de la Lengua Española.- Editado por La Real Academia Española. 22ª. ed. Madrid. 2001.

3. *Diccionario Jurídico Mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Editorial Porrúa. Ed. Histórica. Tomo I. México. 2009. Págs. 125 y 338
4. *Diccionario Esencial de la Lengua Española*. Editorial ESPASA, S.A. Madrid. 2006.

OTROS

1. *Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense*. Gaceta del Gobierno del Estado de México. Publicada en fecha 27 de noviembre de 2007. pág. 2
2. *Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos*. Secretaría de Finanzas, Planeación y Administración del Gobierno del Estado de México.
3. *Plan de Desarrollo del Estado de México 2005-2011*
4. *Gaceta de Gobierno del Estado de México*. Decreto publicado en fecha 1º de febrero de 2006. Pág. 7
5. *Gaceta de Gobierno del Estado de México*. Decreto publicado en fecha 27 de noviembre de 2007.
6. *Gaceta de Gobierno del Estado de México*. Decreto publicado en fecha 24 de Septiembre de 2010. Pág. 3

PÁGINAS WEB CONSULTADAS

1. OVALLE FABELA, José. *Las acciones populares. Colección de Estudios jurídicos en homenaje a Marta Morineau*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Tomo I. México. 2006. Pág. 397.
URL=<http://www.bibliojuridicas.org/libros/4/1855/25.pdf>
2. CUENCA, Humberto. *La Acción Popular*. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. México. 2007. Pág. 98.
URL= <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/facdermx/cont/22/dtr/dtr4.pdf>.
3. LORENZO, María Dolores. *Negociaciones para la Modernización Urbana. La demolición del mercado del parián en la ciudad de México*. Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México. Núm. 38. Julio-Diciembre 2009. <http://www.ejournal.unam.mx/ehm/ehm38/EHM000003803.pdf>.

4. ROBLES, Reynaldo. Historia de las Constituciones del Estado de México. Colección de Textos Jurídicos. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Pág. 140. URL= bibliojuridicas.org/libros/1/8/14.pdf.
5. International Organization For Standardization. URL=www.iso.org/iso/home.html
6. GUZMÁN MORA, Fernando. *El Derecho Natural y la Medicina*. URL=<http://www.encolombia.com/heraldo231-derecho.htm>.
7. GARCÍA RAMÍREZ, Sergio. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Núm. 109 enero-abril 2004*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. URL=<http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/109/bib/>
8. Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos. Secretaría de Salud del Gobierno Federal. URL= <http://uproadmon.blogspot.com/2007/03/manualesadministrativos>
9. Política Criminal y Seguridad Pública. Capítulo III. URL: <http://Catarina.udtap.mx/u-dt-a/tab>.
10. Página oficial de la Agencia de Seguridad Estatal. URL: <http://qacontent.edomex.gob.mx/ase/acercadelaase/funciones/index.htm>.
11. Manual del Procedimiento: Registro de Denuncias Vía Internet. Procuraduría de Justicia del Estado de México. URL= <http://www.edomexico.gob.mx/pgjem/sistemas/manual.pdf>.
12. Sistema de Denuncias del Ministerio del Interior del Gobierno de España. URL= http://www.mir.es/gl/DGRIS/Notas_Prensa/Ultimos_comunic.
- 13.. Programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción del Gobierno de Colombia. URL=<http://www.anticorrupcion.gov.co/servicio/denuncias.asp>.

FE DE ERRATAS:

1. Por error tipográfico en la página 1, cita 1, aparece la palabra “propularem” debiendo ser “popularem”
2. En la página 10 donde dice “pues una de sus principales estaba la de”, debe decir “pues una de sus principales funciones era la de”
3. En la página 32 párrafo segundo dice: “en el desempeño de sus trabajo”, debiendo decir: en el desempeño de su trabajo
4. En la página 45 final del primer párrafo dice: “las dichas actividades”, debiendo decir: “dichas actividades”
5. En la página 90, aparece como fecha de última reforma del Reglamento Interior de la Secretaría General de Gobierno del Estado de México, el 10 de mayo del año 2010, debiendo decir: 28 de junio del año 2011; asimismo, en la fecha de última reforma del Reglamento Interior de la Agencia de Seguridad Estatal, aparece 10 de mayo del año 2010, debiendo decir 24 de septiembre del año 2010.