

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Control

IPAX
PSC-5

Procedimiento

Nombre:	Recepción y atención de quejas y/o incidencias por parte de usuarios o personal del Instituto.
Objetivo:	Recibir y atender hasta su solución las quejas y/o incidencias presentadas contra el personal del Instituto por parte de usuarios o personal del IPAX.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

1. En el desarrollo del procedimiento deberá entenderse: queja, como aquella reclamación que realiza el usuario o los elementos relativos al comportamiento de un servidor publico del Instituto que no constituya un delito.
2. En el desarrollo del procedimiento deberá entenderse: incidencia, como el acto realizado por personal del Instituto cuyo resultado derive en faltas graves a la disciplina que no constituya en un delito.
3. Si en el desarrollo del procedimiento se determina que la queja y/o incidencia, son hechos constitutivos de Delito, se turnará el **Expediente** con los antecedentes a la Subgerencia de Supervisión para su atención inmediata.
4. La **Ficha Personal de Control (FIPERCON)** es el formato electrónico en el cual se capturan las **Incidencias** en que incurrn los Servidores Públicos del Instituto.
5. El **Concentrado de Quejas e Incidencias** es: el documento donde se registran con todos los detalles derivados de la investigación relacionado con los servidores públicos del IPAX.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Control

IPAX
PSC-5

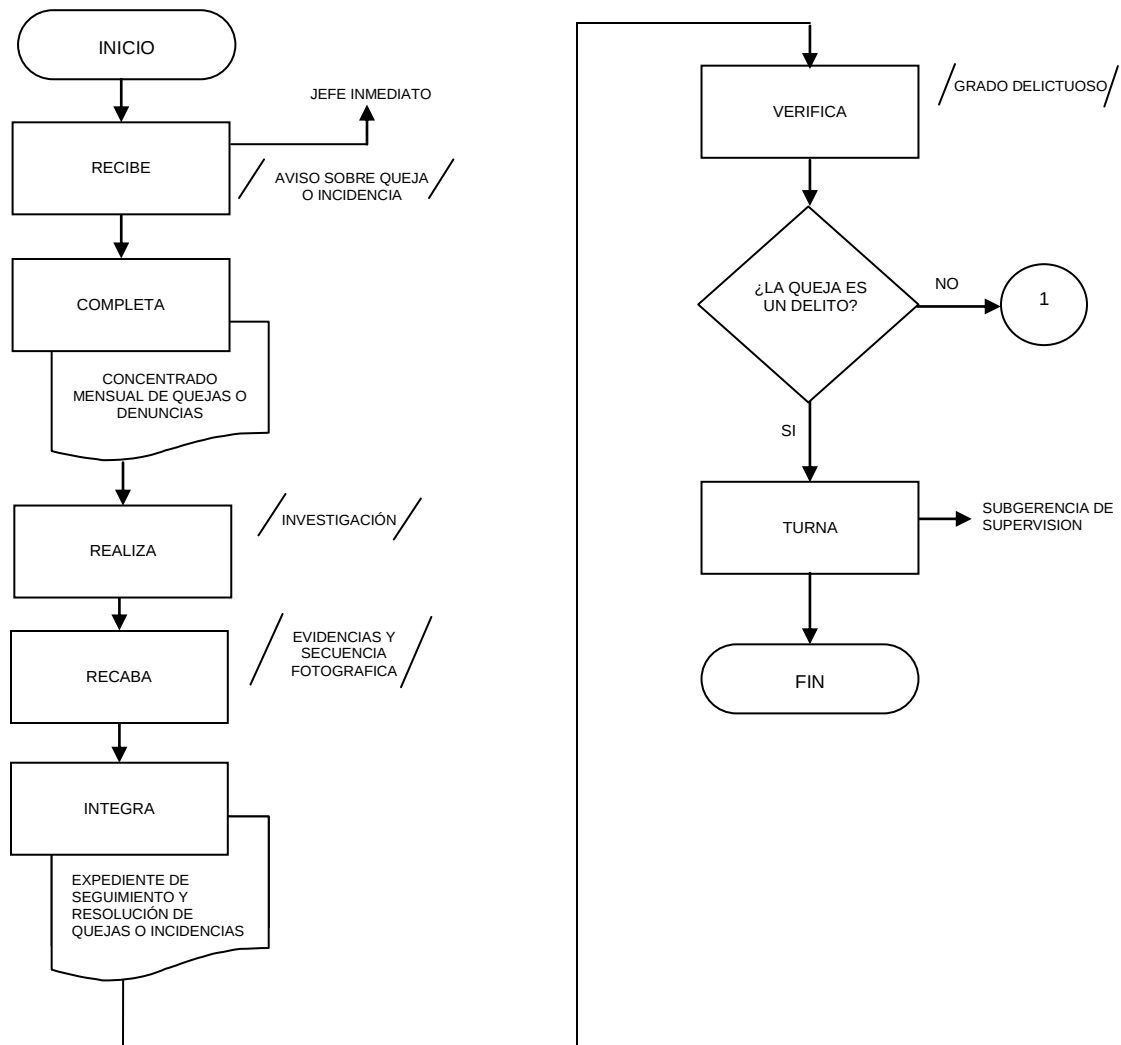
Área	Actividad	Descripción
Subgerencia de Control	1	Recibe aviso de manera verbal de su jefe inmediato sobre la queja o incidencia en contra de elementos del IPAX.
	2	Registra la queja o incidencia en Concentrado Mensual de Quejas o Incidencias para seguimiento.
	3	Realiza la investigación correspondiente.
	4	Recaba las evidencias y secuencia fotográfica de los hechos reportados.
	5	Integra el Expediente de Seguimiento y Resolución de Quejas o Incidencias en original.
	6	Verifica el grado delictuoso de los hechos investigados. ¿Constituye la queja y/o incidencia hechos constitutivos de un delito?
	6 A	<u>En caso de existir delito en la queja y/o incidencia:</u> Turna a la Subgerencia de Supervisión el Expediente de Seguimiento y Resolución de Quejas o Incidencias en original para su atención inmediata.
	7	<u>En caso de no existir delito en la queja y/o incidencia:</u> Accesa la incidencia a la FIPERCON para enriquecer la investigación.
	8	Completa Concentrado Mensual de Quejas o Denuncias en original. Pasa el tiempo.
	9	Elabora el Oficio de Respuesta en original y copia y turna Expediente de Seguimiento y Resolución de Quejas o Incidencias para firma del Gerente.
	10	Entrega al Gerente de Supervisión y Control Expediente de Seguimiento y Resolución de Quejas o Incidencias en original.
	11	Recaba acuse de recibo en copia de Expediente de Seguimiento y Resolución de Quejas o Incidencias y archiva de manera cronológica.
FIN DEL PROCEDIMIENTO.		

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Control

IPAX
PSC-5

DIAGRAMA

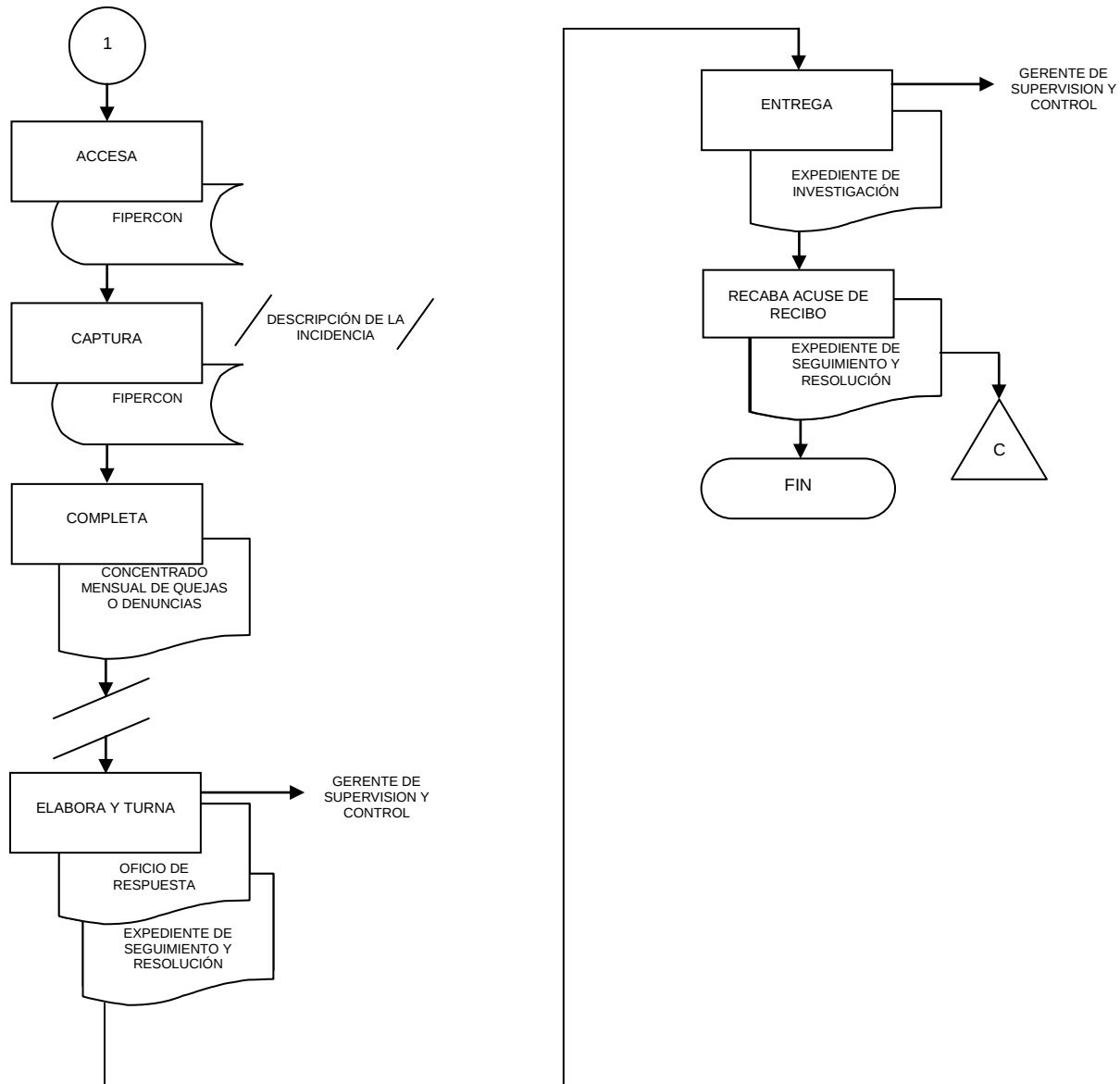


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Supervisión y Control
Subgerencia de Control

IPAX
PSC-5

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno