



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Apartado Afectado	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	N/A	N/A	Emisión	Emisión	16/Marzo/2004
1	Portada	1	Modificación fecha vigencia	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Contenido	1	Modificación apartado contenido	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Fecha de autorización	1	Modificación fecha autorización	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Procedimientos	Todas	Actualización de los procedimientos conforme a metodología	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Políticas	1	Actualización de Políticas	Actualización del Manual	30/Junio/2005
1	Indicadores de Calidad	1	Modificación Indicadores	Actualización del Manual	30/Junio/2005
2	Portada	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/2006
2	Hoja de Autorización	1	Actualización del Manual	Actualización del Manual	30/Junio/06
2	Hoja de Propósito	1	Actualización de Fechas y nombres de responsables	Actualización del Manual	30/Junio/06
2	Directorio	1	Actualización del nombres	Actualización del Manual	30/Junio/06
2	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres	Actualización del Manual	30/Junio/06
2	Hoja de Autorización	1	Actualización de nombres	Actualización de Manual	06/Julio/07
3	Portada	1	Modificación fecha vigencia	Actualización del Manual	25/Julio/2008
3	Autorización	1	Modificación apartado de contenido	Actualización del Manual	25/Julio/2008
3	Autorización	1	Actualización de nombres y fechas	Actualización del Manual	25/Julio/2008
3	Hoja de Propósito	3	Actualización de fechas y nombres	Actualización del Manual	25/Julio/2008
3	Descripción de Actividades	1	Modificación de actividad numero nueve	Actualización del Manual	25/Julio/2008



Gobierno del
Estado de Morelos
Oficialía Mayor

FORMATO
MANUAL DE ORGANIZACIÓN / POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
REFERENCIA: PR-DGDO-SDA-01 Y IT-DGDO-SDA-01

Clave: FO-DGDO-SDA-05

Revisión: 0

Anexo 9 Pág. 1 de 1



**Gobierno del
Estado de Morelos**

Procuraduría General de
Justicia

**Manual de Políticas y Procedimientos
Dirección General de Averiguaciones Previas y
Procedimientos Penales de la Subprocuraduría
Metropolitana**

Cuernavaca, Mor., a 25 de Julio de 2008



II.- CONTENIDO

<i>Apartado</i>	<i>Consecutivo del Apartado</i>
Portada	I
Contenido	II
Autorización	III
Introducción	IV
Políticas	V
Procedimientos	VI
Directorio	VII
Hoja de participación	VIII



III.- AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos y de acuerdo al Art. 5 Fracc. VII del Reglamento de la Ley orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos, se expide el presente manual de políticas y procedimientos de la Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez
Procurador General de Justicia del Estado de Morelos

REVISÓ

Lic. Santiago Romero Sedano
Director General de Averiguaciones Previas
y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana

APROBÓ

Art. 36 Fracc. XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4079 del 29 de Septiembre del 2000.

Víctor Manuel Mendoza Moreno
Oficial Mayor

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Desarrollo Organizacional	No. de Páginas
25 de Julio de 2008	C.P. Juan Antonio Gual Díaz	24



IV. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos; se ha integrado el siguiente manual de políticas y procedimientos, en donde se describe su ámbito de acción enmarcado por las disposiciones jurídicas, sus atribuciones, su estructura orgánica y las funciones de cada uno de los servidores públicos.

La Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana forma parte de la Procuraduría General de Justicia del Estado, institución que depende del Poder Ejecutivo de la entidad. Esta unidad, tiene como responsabilidad en el ámbito de su actuación: el desempeño de servicios periciales; la recepción, integración y resolución de averiguaciones previas, y el control de procesos judiciales, actividades indispensables que actualizan la pretensión punitiva y potestad ejecutiva dentro de las Garantías Constitucionales que otorga el Estado Mexicano.

Esta Dirección en cumplimiento a la reestructuración, ha elaborado este manual de políticas y procedimientos con el fin de auxiliar a todo su personal adscrito, en el desempeño de sus actividades, asumiendo su responsabilidad de mantenerlo actualizado de acuerdo a la normatividad jurídica vigente que la sustenta, y de disponer su observancia obligatoria, situación que se controla mediante una constante vigilancia de su aplicación en sus áreas administrativas dependientes, especialmente en las agencias del Ministerio Público de Turno, Agencias del Ministerio Público Especializadas y Agentes del Ministerio Público de control de Procesos Judiciales.

Se pretende una clara definición de políticas y una concreta estructuración de los procedimientos a efecto que el personal los conozca y se sirva de este manual para el desempeño de sus actividades, la cuales deben estar siempre encaminadas al cumplimiento de los objetivos de esta institución, dando respuesta a las necesidades de la sociedad en materia de procuración de justicia, la cual debe ser oportuna, respetuosa desde luego apegada a la legalidad y profesional.

El presente manual se compone de manera general de portada, contenido general, autorización, las políticas que deben guiar al personal en los procedimientos de la Dirección General de Averiguaciones Previas, la Coordinación de Control de Procesos y la Coordinación de Servicios Periciales, así como la narración de estos y su representación gráfica en diagramas de flujo, con la relación de formatos a utilizarse, anexándose las definiciones técnicas utilizadas, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos y finalmente la hoja de participación del equipo de trabajo que participo en la elaboración de este manual.



V.- POLÍTICAS

PROCEDIMIENTO: Recepción, integración y resolución de averiguaciones previas.

1. Atender profesionalmente a quienes acudan a presentar denuncia o querrela por hechos presuntamente delictivos, iniciando la indagatoria o acta especial, según el caso, o canalizarlos a la Dirección General de Asesoría Social y Auxilio a Víctimas o la institución que corresponda su atención.
2. Integrar las averiguaciones previas de manera pronta y expedita, a fin de acreditar el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del sujeto activo, y resolver conforme a derecho sin dilación, ajustándose a los términos que prevé la Ley.
3. Implementar estrategias de tiempos y movimientos a fin de eliminar el rezago de averiguaciones previas existentes en cada agencia.
4. Procurar que se concilien las averiguaciones previas de querrela, estudiando y analizando cada caso, ofreciendo a las partes alternativas de solución conforme a derecho, dando así cumplimiento a lo previsto en el artículo 121 del Código de Procedimientos Penales vigente en el Estado de Morelos.
5. Confirmar la autenticidad de las garantías suscritas por afianzadora, otorgadas durante la averiguación previa.
6. Cuando así proceda conforme a derecho, formular la consulta del no ejercicio de la acción penal, de acuerdo a lo dispuesto en la ley adjetiva penal.
7. Adecuar su actuación a los objetivos de la modernización del sistema de justicia penal, utilizando para ello en el primer término el sistema integral.



VI.- PROCEDIMIENTOS

Se incluye dentro de este apartado la cedula de proceso de “Averiguación Previa “
Se documenta a continuación los procedimientos y sus respectivos anexos:

No. Procedimiento	Nombre	Clave	Pág.
1	Recepción, integración y resolución de averiguaciones previas	PR-DGAPPPM-01	11



Dependencia: Procuraduría General de Justicia del Estado de Morelos.

Área: Dirección General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Metropolitana

Clave: 922

Proceso: Integración de averiguación previa

Responsable: Agentes del ministerio público

Límites:

Desde: Inicio y recepción de la averiguación previa

Hasta: Determinación de la averiguación previa

Insumos:

Denuncia o querrela de hechos probablemente delictivos.

Requisitos:

Inicio de la averiguación previa.
Recepción de testigos.
Citatorio al probable responsable.
Oficio a la policía ministerial, orden de investigación.
Oficio a la coordinación de servicios periciales, para la realización de dictámenes.
Oficios de colaboración a otras procuradurías.
Declaraciones.
Oficios a otras autoridades.

Proveedores: Subprocuraduría Metropolitana, Coordinación de Servicios Periciales, Director General de la Policía Ministerial y Diversas Autoridades.



Resultados:

Determinación:

- 1.- Acuerdo de no ejercicio de la acción penal.
- 2.- Ejercicio de la acción penal.
- 3.- Reserva.

Requisitos:

- 1.- Remitir las averiguaciones previas con Acuerdo de no Ejercicio a la Subprocuraduría Metropolitana.
- 2.- Remitir las Averiguaciones Previas con Ejercicio de la Acción Penal a los diversos Juzgados.
- 3.- Remitir las averiguaciones previas con acuerdo de reserva, al archivo.

Usuarios/ Ciudadanos:

Ciudadanía
Denunciantes
Probables responsables.

Requerimientos / Expectativas de Usuarios / Ciudadanos:

Tramites ágiles
Trato amable

Factores Críticos de Usuarios/Ciudadanos:

Prontitud
Puntualidad
Cortesía

Observaciones y Comentarios:

Elaboró Lic. Santiago Romero Sedano Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana	Revisó: Lic. Santiago Romero Sedano Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana	Vo. Bo. C.P. Juan Antonio Gual Díaz Director General de Desarrollo Organizacional
Fecha: 25 de Julio de 2008	Fecha: 25 de Julio de 2008	Fecha: 25 de Julio de 2008



HOJA DE CONTROL DE EMISIÓN Y REVISIÓN

No. Rev.	Pág (s). Afectadas	Naturaleza del Cambio	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia
0	Ninguna	Emisión	Emisión	30-junio-05
1	Todas	Modificación de nombres y fechas	Actualización del Manual	30 Junio 2006
2	3-5,8 y 10	Modificaciones de nombres y fechas y actividades	Actualización de manuales	06-Julio-2007
3	3	Modificaciones de nombres y fechas	Actualización del manual	25/Julio/2008
3	1	Actualización de descripción de actividades	Actualización del manual	25/Julio/2008



HOJA DE CONTROL DE COPIAS

Esta es una copia controlada del procedimiento de Recepción, integración y resolución de averiguaciones previas.
El original de este documento queda bajo resguardo de la Dirección General de Desarrollo Organizacional

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo a la siguiente tabla:

Área Funcional	Copia No.
Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Zona Metropolitana	01
Agentes de Ministerio Público	02



1.- Propósito.-

Brindar a la ciudadanía atención profesional de calidad, en la presentación de sus denuncias o querellas, y cuando haya elementos que presuman la existencia de un delito iniciar la indagatoria correspondiente, integrar y resolver con honestidad y rapidez, esperando lograr así una mayor atención a los problemas en general

2.- Alcance:

Aplica a la Dirección de Averiguaciones Previas y procedimientos penales, a sus Unidades Administrativas, involucradas en la recepción, integración y resolución de las Averiguaciones Previas. Aplica a los Agentes del Ministerio Público y sus auxiliares adscritos a turno y agencias de tramite e investigadoras, en el desempeño en sus facultades legales.

3.-Referencias:

Este procedimiento está basado para su elaboración en:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- La Constitución Política del Estado de Morelos
- Código Penal para el Estado de Morelos
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Morelos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Morelos
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado
- Reglamento de la ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado.
- Ley Orgánica del Poder judicial de la Federación.
- Leyes Estatales con disposiciones de carácter penal en sus contenidos.

4.-Responsabilidades:

Es responsabilidad del Procurador General de Justicia del Estado de Morelos autorizar éste procedimiento.
Es responsabilidad del Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Zona Metropolitana, elaborar, revisar, vigilar y mantener actualizado éste procedimiento así como su cumplimiento.
Es responsabilidad del Personal Técnico y de Apoyo apegarse a lo establecido en éste procedimiento.

5.-Definiciones:

- **ACTA ESPECIAL.-** Es una declaración voluntaria por una persona ante el Ministerio Público, de un hecho que no constituye un delito pero que tiene consecuencias jurídicas.
- **AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO** Es la Instancia Administrativa encargada de recibir, integrar y resolver las averiguaciones previas hasta la consignación y en el proceso ser la parte acusadora de un probable responsable de la comisión de un delito.

Elaboró.	Revisó:	Autorizó:
Lic. Santiago Romero Sedano Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana	Lic. Santiago Romero Sedano Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana	D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez. Procurador General de Justicia del Estado de Morelos
Fechas: 25 de Julio del 2008	Fechas: 25 de Julio del 2008	Fechas: 25 de Julio del 2008



- **ARCHIVO POR RESERVA.-** Acuerdo que recae en una averiguación previa, cuando no se puede proseguir esta en ese momento por distintos motivos como: La imposibilidad de practicar más diligencias; la falta de los elementos que acrediten la existencia de los delitos o no se puede atribuir la probable responsabilidad a una persona determinada,
-
- **AUTO DE FORMAL PRISIÓN.-** Resolución Procesal dictada por el Juez de la causa penal, que determina la retención del procesado cuando se le comprueba su probable responsabilidad en un delito que merece pena corporal.
-
- **AVERIGUACIÓN PREVIA / INDAGATORIA.-** Es el conjunto de actividades que realiza el Ministerio Público para investigar un delito, recibiendo la declaración de las partes, reunir las pruebas necesarias para acreditar el la existencia de la conducta que presumiblemente se encuentre delictuosa y la probable responsabilidad de un indiciado, y poder ejercitar o no la acción penal.
-
- **CAUCIÓN.-** Consiste en el otorgamiento de una garantía, depósito monetario, hipoteca o fianza que impone la autoridad a una persona para asegurar la reparación del daño por la probable comisión de un delito determinado y poder gozar de libertad condicionada.
-
- **CAUSA, JUEZ DE LA.-** Encargado de la función pública de administrar justicia, mediante un proceso instruido a un acusado de haber cometido un delito.
-
- **CAUSA PENAL.-** Litigio, pleito, objeto del proceso. Relación de derecho criminal establecida entre el Estado y el hipotético delincuente.
-
- **CONSIGNACIÓN.-** Es el acto por el cual el Ministerio Público ejercita acción penal y pone a disposición del Juez de la causa penal, la averiguación previa integrada con los elementos que prueban el cuerpo del delito y la probable responsabilidad de un indiciado, y los objetos relacionadas con la indagatoria
- **DELITO:** Acción u omisión que sanciona la ley penal.
-
- **DENUNCIA.-** Acto de poner en conocimiento a la autoridad Ministerial la comisión de un posible hecho delictivo que la autoridad persigue de oficio.
-
- **FLAGRANCIA.-** Es la circunstancia de sorprender a alguien cometiendo un delito. Por extensión la Ley Adjetiva Penal considera la circunstancia de perseguir al autor del delito sin interrupción después de cometer el ilícito.
-
- **LIBERTAD PROVISIONAL.-** Es la excarcelación o libertad que se concede a un procesado, cuyo delito no sea considerado grave por la Ley Adjetiva Penal.
-
- **MINISTERIO PÚBLICO.-** Órgano del Estado responsable del ejercicio de la acción penal con la función de autoridad durante la fase de indagatoria, y parte acusadora en el proceso judicial penal.

Elaboró.

Lic. Santiago Romero Sedano
Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana

Fechas: 25 de Julio del 2008

Revisó:

Lic. Santiago Romero Sedano
Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana

Fechas: 25 de Julio del 2008

Autorizó:

D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez.
Procurador General de Justicia del Estado de Morelos

Fechas: 25 de Julio del 2008



NO EJERCICIO DE LA ACCIÓN PENAL.- Determinación sobre una indagatoria, realizada por el Ministerio Público cuando de los hechos de que conozca encuentre que no son constitutivos de delito, al no acreditarse la existencia del delito descrito en la ley; o una vez agotadas plenamente todas las diligencias y los medios de pruebas correspondientes, no se acredite la probable responsabilidad del indiciado; la acción penal se hubiese extinguido en los términos de las normas penales aplicables, y por consecuencia deba ésta de sobrepasar; de las diligencias practicadas se desprende plenamente comprobada la existencia de alguna causal excluyente de responsabilidad penal en la comisión del delito, en los términos que establecen el Código Penal vigente; resulte imposible de manera presente y futura, acreditar el cuerpo del delito, por un obstáculo material e insuperable; y en los demás casos, en que las normas aplicables, así lo determinen y por los que se amerite motivada y fundadamente, la resolución del no ejercicio de la acción penal;

- **PARTE DE POLICÍA.-** Informe por el cual una corporación de Seguridad Pública hace del conocimiento del Ministerio Público un hecho delictivo.
-
- **PERDON.-** Es la manifestación de voluntad del sujeto pasivo del delito, por el cual desea dejar sin efectos la querrela presentada contra el probable responsable, la cual termina con el procedimiento de averiguación previa o el proceso hasta antes de dictar sentencia.
-
- **QUERRELLA.-** Requisito de procedibilidad por la probable comisión de un delito, cuando el Estado ha facultado mediante la ley a una persona determinada, para solicitar la investigación y castigo de éste. Durante la indagatoria y el proceso, el querellante mantiene su derecho de otorgar el perdón o desistirse de su acción y pretensión penal.

6.-Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

Elaboró.

Lic. Santiago Romero Sedano
Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana

Fechas: 25 de Julio del 2008

Revisó:

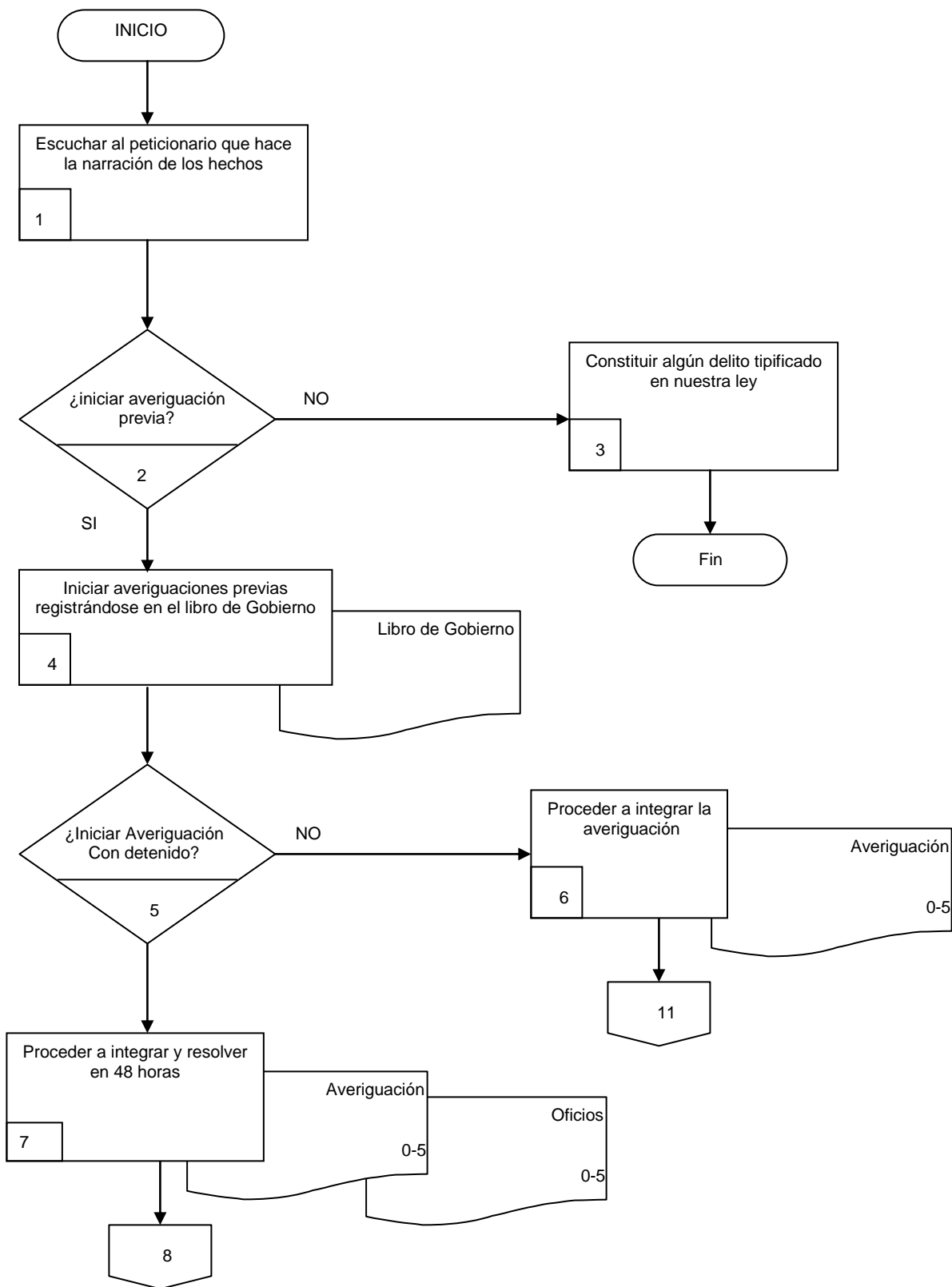
Lic. Santiago Romero Sedano
Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales de la Subprocuraduría Metropolitana

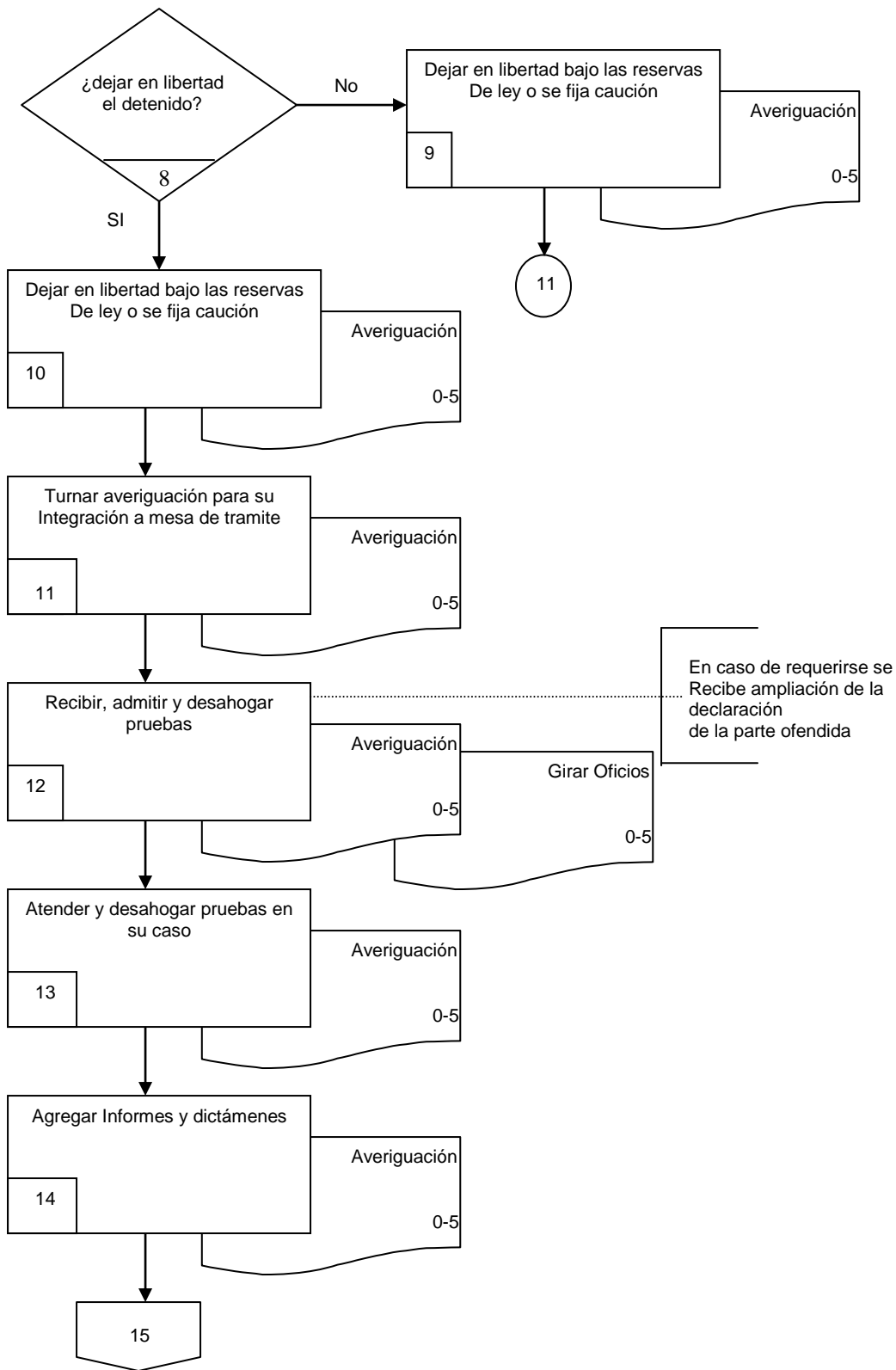
Fechas: 25 de Julio del 2008

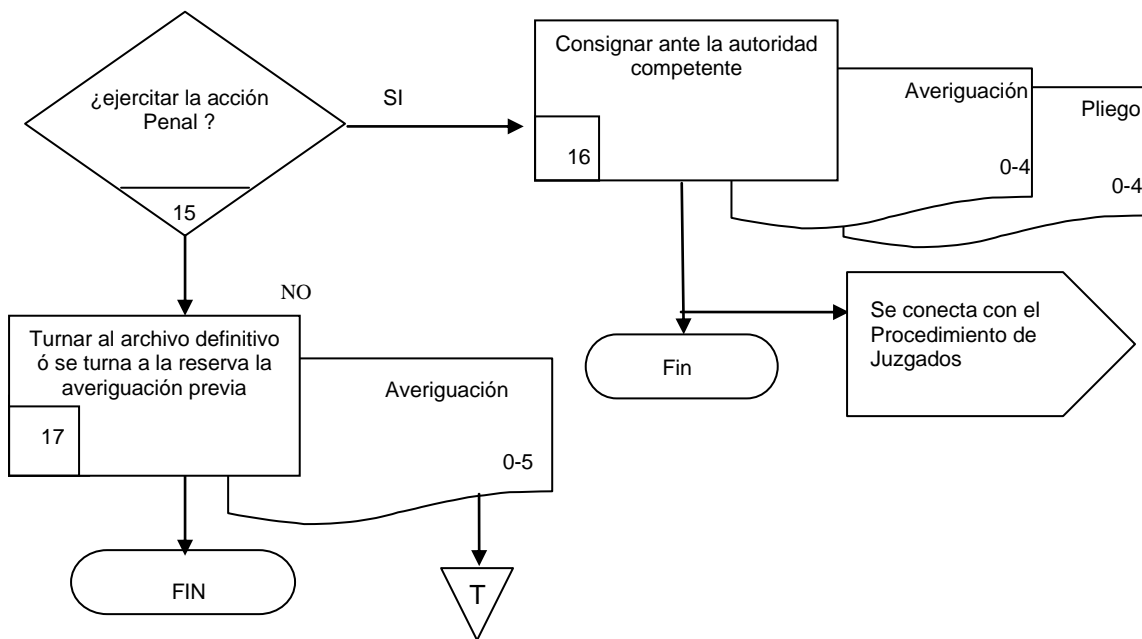
Autorizó:

D. en D. José Francisco Coronato Rodríguez.
Procurador General de Justicia del Estado de Morelos

Fechas: 25 de Julio del 2008









6.2 Descripción de Actividades:

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ministerio Público (MP)	Escucha al peticionario quien hace la narración de hechos.	
2	MP	¿Se inicia averiguación previa? En caso de ser positivo continua en la act. 4 En caso de ser negativo continua en la act. 3	
3	MP	Atendiendo a los hechos narrados por el demandante y enfocándose a su propia y exclusiva naturaleza, si estos carecen de elementos algún delito tipificado en nuestra ley sustantiva vigente en el estado; ya sea por que no es la persona legitimada para presentar la querrela o bien los hechos manifestados no constituyen ningún delito	
4	MP	Constituir la comisión de un ilícito en los supuestos en que los hechos narrados ya sea por el denunciante, el querellante o bien el agraviado. Inicia la averiguación previa, toma los generales de las personas antes mencionadas y procede a relatar una relación sucinta de los hechos en materia del delito e inmediatamente procede a registrar en el libro de gobierno la indagatoria iniciada.	Averiguación, Libro de Gobierno
5	MP	¿Se inicia la averiguación previa con detenido? Inicia averiguación previa sin detenido continua en la actividad No. 6 Inicia averiguación previa con detenido continua en la actividad No. 7	
6	MP	Practica las diligencias principales según el delito que se investigue y se procede a turnar la indagatoria a la agencia investigadora correspondiente para su continuación y perfeccionamiento legal.	Averiguación
7	MP	Practica las diligencias principales según el delito que se investigue y en termino de cuarenta y ocho horas se procede a resolver la situación jurídica del detenido para posteriormente decretar una libertad con reservas de ley o bien una libertad provisional bajo caución o en su caso la consignación correspondiente al juzgado competente	Averiguación, Oficios
8	MP	¿Se deja en libertad al detenido? En caso de que no continua en la actividad No 9 En caso de que si continua en la actividad No. 10	
9	MP	Atiende a los supuestos en que existan medios de pruebas suficientes que acrediten la existencia del hecho delictuoso que se investiga así como la probable responsabilidad del detenido, se procede al ejercicio de la Acción Penal ante el órgano jurisdiccional competente. .	Averiguación



Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
10	MP	Turna la investigación previa al ministerio publico investigador para su continuación y perfeccionamiento legal	Averiguación
11	Ministerio Público Investigador (MPI)	Practica todas las diligencias estimadas pertinentes recabando declaraciones testimoniales, asimismo como la declaración del o los probables responsables. Nota. En caso de requerirse se recibe ampliación de la declaración de la parte ofendida.	
12	MPI	Atiende y desahoga las pruebas ofrecidas por las partes implicadas en la averiguación.	Averiguación
13	MPI	Agrega a la averiguación previa informes rendidos por la policía ministerial y dictámenes de servicios periciales y otros informes de autoridades o instituciones en auxilio de la integración de la misma.	
14	MPI	¿ Se ejercita la acción penal? En caso de que si continua en la actividad No. 16 En caso de que no continua en la actividad No.17	
16	MPI	Turna la indagatoria al Subprocurador para la sanción correspondiente o bien en su caso haga las aclaraciones pertinentes en el sentido que considere que se acredita la probable responsabilidad y existan elementos que comprueben el cuerpo del delito, la averiguación previa se turna a la mesa investigadora correspondiente para que ejercite la acción penal definitiva.	
17	MPI	Turna al archivo definitivo la Averiguación Previa por considerarse cosa juzgada con los efectos legales correspondiente y en su caso que el Subprocurador estime sancionar la misma ya que es procedente el no ejercicio de la acción penal, ordena el archivo definitivo de la misma. Con esta actividad da fin el procedimiento.	Averiguación



7. Registros de Calidad:

No.	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Referencia
1	Libro de Gobierno de registro de averiguaciones previas.	Agente del Ministerio Público.	Indefinido
2	Libro de Gobierno de registro de Actas Especiales.	Agente del Ministerio Público	Indefinido
3	Averiguación Previa	Agente del Ministerio Público.	Indefinido
4	Expediente.		

8. Anexos:

Anexo No.	Descripción	Clave
	Ninguno	



VII.- INDICADORES

Dirección General: _____

Proceso clave: _____

Indicador	Tipo	Objetivo	Cálculo	Periodicidad
Servicio de Capacitación	Calidad	Medir cualitativa y cuantitativamente la eficiencia del servicio de Capacitación, logrando en la escala de 0 A 10 una calificación mínima de (7). (De acuerdo al Instructivo de Trabajo Inspección Final (IT-DGADP-02).	La suma de los promedios individual de cada uno de los conceptos que estén en el formato de Cédula de Concentrado de Evaluación de la Capacitación (FO-DGADP-CAP-08), por cada curso impartido por mes.	Trimestral



Encuesta de Satisfacción del Servicio de Atención a la Ciudadanía

Folio: _____

Promedio de Encuesta: S C

Fecha: _____

En un constante esfuerzo por ofrecer un buen servicio, esta Dirección ha elaborado el siguiente cuestionario para mejorarlo.

Instrucciones: Se recomienda señalar con una X la respuesta que considere correcta y en su caso exponer los comentarios pertinentes

Satisfacción:

1. El trato del personal de esta Dirección General, es:

- | | | | | | |
|--------------------|----|---|---|---|---|
| ▪ Profesional | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| ▪ Amable | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| ▪ Aclaro tus dudas | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |

Cumplimiento:

1. ¿El personal aclaro las dudas de su problema?

- | | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |

2. El personal que le atendió aclaro las dudas de su problema?:

- | | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |

3. El tiempo de atención fue el necesario para aclarar sus dudas:

- | | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |
| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 |

Promedio

4. ¿Que medidas recomendaría para mejorar la atención hacia Usted?

¡MUCHAS GRACIAS!



VII.- DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Lic. Santiago Romero Sedano. Director General de Averiguaciones Previas y Procedimientos Penales Metropolitana	Directo: (017) 3291558. Conmutador: (017) 3 29 15 00 Extensiones 1235 y 1248	Avenida Emiliano Zapata 803 Colonia Buena Vista Cuernavaca Morelos.
Sineht Katina Palacios Guillen Mecanógrafa	Directo: (017) 3-29-15-00 Ext. 1221	Avenida Emiliano Zapata 803 Colonia Buena Vista Cuernavaca Morelos



VIII.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

Nombre de los Participantes	Puesto
Lic. Santiago Romero Sedano	Director General de Averiguaciones previas y Procedimientos Penales Metropolitana
Sineht Katina Palacios Guillen	Mecanógrafa

Claudia Aranda Cortes
Profesional Ejecutivo B
Asesor Designado

Sineht Katina Palacios Guillen
Mecanógrafa
Responsable de la Elaboración del
Manual