

Datos generales			
1. Nombre del trámite o servicio			
Atención y recepción de quejas o denuncias.			
2. Denominación de la Dependencia o Entidad responsable/unidad administrativa que otorga el trámite o servicio			
Dirección de Asuntos Internos Policiales.			
3. Descripción del trámite o servicio			
Recepción de quejas o denuncias presentadas por los Ciudadanos del Municipio de San Martín Texmelucan, mismas que se presentan en contra de los actos u omisiones del actuar de los elementos de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Municipio de San Martín Texmelucan.			
4. ¿En qué casos debe solicitarse el trámite o servicio?			
Ante actos u omisiones de los elementos operativos de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Municipio de San Martín Texmelucan.			
5. ¿Es un trámite o servicio?			
Servicio			
6. Documento que se obtiene			
Ninguno			
7. Vigencia			
No aplica			
8. Población objetivo		9. Tema	
Población mayor a 18 años		Asistencia social.	
10. Clasificación		11. Objetivo	
Público		Atender y recibir quejas o denuncias, presentadas por la ciudadanía, por actos u omisiones de los elementos operativos de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, Puebla y determinar una posible falta	
12. Requisitos			
13. Descripción			
14. Presentación			
1.- Formato de queja o denuncia.		Original.	
2.- Identificación.		1 copia	
3.- Comprobante de domicilio.		1 copia	
15. Documentación complementaria en casos específicos			
16. Observaciones generales			
17. Modalidad del trámite o servicio			
Presencial		18. ¿Se requiere formato o escrito libre?	
		Si. Escrito Libre	
19. Nombre del(los) formato(s) para la gestión del trámite o servicio			
FO-SM-69-0522 Formato de queja o denuncia en D.A.I.P			
20. ¿Personal del gobierno municipal acudirá a realizar algún tipo de inspección domiciliaria para otorgar el trámite o servicio?			
Si			
21. ¿Qué información deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?			
Documentales			
22. Objetivo de la inspección, verificación o visita domiciliaria			
Realizar la inspección ocular o recabar entrevistas a los testigos para esclarecimientos de las denuncias.			
23. Concepto			
Costo			
No aplica		24. Monto	
		No aplica	
Método de pago lugares de pago			
25. Método de pago			
No aplica			
26. Lugares donde se debe efectuar el pago		27. Domicilio de los lugares donde se debe efectuar el pago	
No aplica		No aplica	
28. Otros métodos de pago		29. Datos del método de pago	
No aplica		No aplica	
30. Sustento legal para su cobro (artículo(s), en su caso fracción(es) y nombre de la normatividad(es))			
No aplica			
Plazo para la conclusión del trámite o servicio			
31. Días hábiles para otorgar el trámite o servicio			
90 días hábiles.			
32. ¿Cuáles son los criterios para la resolución del trámite o servicio?			

El trámite debe realizarse el afectado de modo presencial en las instalaciones de la Dirección, acudir con identificación oficial, para poder realizar su formato de queja o denuncia, en caso de contar con pruebas (fotos, videos, infracción, etc.) acudir con ellas.

33. En caso de que no se cumpla con los criterios de resolución ¿cuál es el plazo en que el área administrativa responsable informará al solicitante?
El proceso de la investigación contempla de 30 a 90 días hábiles, por ende se le notificará al quejoso o demandante en el margen de estos días los cambios y documentos anexos requeridos en caso de ser necesario.

34. ¿Por qué medios se le hará del conocimiento del solicitante que no cumple con los criterios de resolución y la propuesta de solución para para continuar con el trámite o servicio, así como el plazo máximo para solventar los requisitos faltantes?
5 días hábiles por notificación personal y por lista.

35. Plazo máximo para que el solicitante cumpla con los criterios de resolución, una vez notificado de la prevención de faltantes u otro tipo de incumplimiento que establece el procedimiento del trámite o servicio
5 días hábiles.

36. Derechos del usuario ante la negativa o la falta de respuesta (especificar si aplica la afirmativa o negativa ficta)
No aplica

37. Nombre del área administrativa responsable del trámite o servicio
Unidad Administrativa y Lugar(es) donde se realiza el trámite o servicio
Dirección de Asuntos Internos Policiales.

38. Dirección del área (calle, número interior y exterior, colonia, código postal y municipio)
Boulevard Xicoténcatl No. 612 Colonia San Damián, San Martín Texmelucan, CP 74000

39. Correo electrónico de contacto para consultas sobre el trámite o servicio
dir.alfredo.ovando@gmail.com

40. Teléfono de atención para consultas sobre el trámite o servicio
2481536118

41. Horario de atención
De lunes a viernes de 9:00 a 16:00

42. Fundamento jurídico del trámite, requisitos, inspección, aplicación de afirmativa o negativa ficta, vigencia, criterios de resolución y plazo para informar al solicitante sobre faltante o incumplimientos en el procedimiento (artículo(s), en su caso, fracción(es) y nombre de la normatividad)
Fundamento jurídico del trámite o servicio
Artículo 41 fracciones I, II, III, X, XI, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX del Reglamento Interior de la Sindicatura del Honorable Ayuntamiento del Municipio de San Martín Texmelucan.

43. Enunciar información que considere importante sobre el procedimiento y resolución del trámite o servicio, en su caso, el hipervínculo en donde se pueda consultar
Información adicional
No aplica

44. Nombre
Jesus Horacio Cano Varga

45. Puesto
Sindico Municipal Del H. Ayuntamiento.

46. Firma
Alfredo Ramirez Ovando

47. Para interponer quejas y/o denuncias sobre trámites y servicios
Veronica Aguilar Serrano
Jefe de supervisión y capacitación policial.

48. De uso exclusivo de la Contraloría Municipal
Nombre del área para interponer quejas o denuncias
Subcontraloría de Investigación y Contraloría Social (Contraloría Municipal)
Boulevard Xicoténcatl No. 612 Colonia San Damián, San Martín Texmelucan, CP 74000

49. Pasos para realizar el trámite
Protesta ciudadana, quejas o denuncias de manera electrónica
<https://forms.gle/vi7VbxFz2ED4q1Tm7>

50. Correo electrónico
quejadenunciad@ciudadana@gmail.com

51. Teléfono de atención
248 156 99 12

52. Horario de atención
Lunes a viernes de 09:00-17:00 horas

53. Número de registro de trámite o servicio
CTS-SM-005-2024

54. Pasos para realizar el trámite
Presencial

Paso 1: El ciudadano afectado se presenta de manera directa a la Dirección de Asuntos Internos Policiales donde se realiza una primera entrevista con el Director ante su queja o denuncia.

Paso 2: Se canaliza al jefe de capacitación y supervisión policial quien tomara bajo el formato de queja o denuncia la declaración del ciudadano para asignarle folio de investigación iniciando así expediente con auto de radicación, de igual manera revisa que cumpla con los requisitos y formalidades para iniciar el procedimiento respectivo.

Paso 3: Se turna al jefe de investigación policial quien notificará al elemento implicado para comparecer ante la denuncia presentada, se solicita las pruebas necesarias al quejoso y comienza un desahogo de pruebas a través de las investigaciones correspondientes.

Paso 4: Obteniendo como resultado la integración del informe de cierre de investigación a efecto de remitirlo a la jefatura de supervisión y capacitación policial quien cerrara el proceso de la denuncia o queja bajo un informe dirigido al Director quien realiza el informe de cierre de la denuncia para su determinación.

Paso 5: En caso de ser procedente se remite denuncia a la Comisión de Honor y Justicia, en caso contrario se decreta el archivo total de la denuncia por obstáculo material insuperable dando término al trámite.

En línea
No aplica

De manera telefónica
No aplica