

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?	6. Documento que se obtiene		7. Vigencia
Servicio	Ninguno		No aplica
8. Población objetivo	9. Tema	10. Clasificación	11. Objetivo
Población mayor a 18 años	Asistencia social.	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
Requisitos de entrada			
12. Requisitos	13. Descripción		14. Presentación
1.- Formato de queja o denuncia.	El formato se entrega en la dirección de asuntos internos policiales y deberá llenarse a mano.		Original.
2.- Identificación.	Entregar copia de alguna identificación oficial (INE, Pasaporte o Licencia de manejo)		1 copia
3.- Comprobante de domicilio.	Recibo o factura del servicio que de constancia de domicilio del ciudadano, no mayor a tres meses.		1 copia
15. Documentación complementaria en casos específicos			
Requisitos	Descripción		Presentación
Persona Moral (Requisitos básicos mas los complementarios que sean aplicables)			
1.- Pruebas	Documentos en físico (fotografías, infracción que se deriva de la		Infracción una copia.
16. Observaciones generales			
En caso de presentar testigos, serán mayores de edad con identificación oficial INE. El tiempo donde se presentaran pruebas y se realizaran las investigaciones pertinentes para dar una resolución puede durar de uno a tres meses, durante este tiempo se llevaran a cabo las investigaciones e inspecciones necesarias, por lo cual se solicitará la asistencia del quejoso o denunciante las veces necesarias para concretar las denuncias o quejas, los cuales serán notificados de forma personal con citación o por lista en los estrados de esta Dirección.			
17. Modalidad del trámite o servicio		18. ¿Se requiere formato o escrito libre?	
Presencial		Sí, Escrito Libre	
19. Nombre del(os) 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?			
Sí			
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.			
Costo			
23. Concepto		24. Monto	
No aplica		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 realizarlo 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 notificara 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		
Unidad Administrativa y Lugar(es) donde se realiza el trámite o servicio		
37. Nombre del área administrativa responsable del 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	40. Teléfono de atención para consultas sobre el trámite o servicio	41. Horario de atención
dir.alfredo.ovando@gmail.com	2481506118	De lunes a viernes de 9:00 a 16:00
Fundamento jurídico del trámite o servicio		
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)		
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		
Información adicional		
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		
No aplica		
Datos de quien valida la información:		
44. Nombre	45. Puesto	46. Firma
Jesús Horacio Cano Varga	Sindico Municipal Del H. Ayuntamiento.	
Alfredo Ramírez Ovando	Director de Asuntos Internos Policiales.	
Veronica Aguilar Serrano	Jefa de supervisión y capacitación policial.	
47. Para interponer quejas y/o denuncias sobre trámites y servicios		
Nombre del área para interponer quejas o denuncias		Ubicación 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
Protesta ciudadana, quejas o denuncias de manera electrónica		
https://forms.gle/vi7VbxfPvZ6D4gTm7		
Correo electrónico	Teléfono de atención	Horario de atención
quejaodenunciaciudadana@gmail.com	248 156 99 12	Lunes a viernes de 09:00-17:00 horas
48. De uso exclusivo de la Contraloría Municipal		
Número de registro de trámite o servicio		
CTS-SM-005-2023		
49. Pasos para realizar el trámite		
Presencial		
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Paso 3: Se turna al jefe de investigación policial quien notificara 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.</p> <p>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.</p> <p>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 termino al tramite.</p>		
En línea		
No aplica		
De manera telefónica		
No aplica		