



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO:		X		
Queja Ciudadana relacionada con el desempeño de los elementos de la Dirección General de Seguridad Pública								
DESCRIPCIÓN:								
Dar atención oportuna a las quejas emitidas por los ciudadanos, en aquellos casos donde los elementos de seguridad de esta Dirección General, incurran en alguna falta, abuso de autoridad, omisión y/o delito, en la prestación de un servicio.								
FUNDAMENTO LEGAL:		<ul style="list-style-type: none"> •Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 21 y artículo 115 fracción III, inciso h); •Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México: artículo 86 Bis y artículo 122; •Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública: artículo 2, artículo 40 fracción III; •Ley de Seguridad del Estado de México: artículo 2, artículo 100 apartado B; •Ley Orgánica Municipal: artículo 142 y artículo 143; •Bando Municipal 2019: artículo 54 y 58 fracciones I, II, III, IV y V; y demás disposiciones legales aplicables. 						
DOCUMENTO A OBTENER:		Formato de Queja, Felicitación o Recomendación				VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:		N/A
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB		http://www.neza.gob.mx/tramyserv.php		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Casos donde los elementos de seguridad de esta Dirección General de Seguridad Ciudadana, incurran en alguna falta, abuso de autoridad, omisión y/o delito en la prestación de un servicio; y/o que realicen buenas practicas policiales.						
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO		COPIAS anotar con número la cantidad de copias		FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,		
PERSONAS FÍSICAS								
El formato de Queja y Denuncia será llenado por el solicitante, con los siguientes datos:		NO		NO		<ul style="list-style-type: none"> •Artículos, 109 y 110, de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, •Artículos, 8 fracción VIII, 26, 32, 63 fracción IV y V, 77, 80 y 81 de la Ley de Seguridad del Estado de México •Artículo 58 del Bando Municipal de Nezahualcóyotl 2019 •Artículos 23 y 31 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México; y demás disposiciones jurídicas aplicables. 		
- Nombre								
- Domicilio								
- Teléfono de contacto								
- Hechos que desea denunciar								
- Lugar, Fecha y hora en la que ocurrieron los hechos-								
- Narración de los hechos								
-Datos del servidor público (en caso de conocerlos)								
- Número de servidores públicos involucrados								
- Datos de la Unidad								
- Pruebas de los hechos denunciados								
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS								
NO		NO		NO		NO		
INSTITUCIONES PÚBLICAS								
NO		NO		NO		NO		
DURACIÓN DEL TRÁMITE:		1 hora		TIEMPO DE RESPUESTA:		3 horas		
COSTO:		Gratuito						
FORMA DE PAGO:		EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		N/A						
OTRAS ALTERNATIVAS:		N/A						
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE		<ol style="list-style-type: none"> 1. Todo ciudadano que desee interponer una queja o denuncia, podrá hacerlo de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicándose a la Unidad de Mando C4, a través del número de "Atención y Emergencia 57434343", para que la Unidad en mención, haga de conocimiento a los Inspectores sobre el hecho y se trasladen de inmediato al lugar descrito por el ciudadano, para que así, se prosiga a realizar el levantamiento de la queja; o bien, • El Ciudadano puede presentarse a las instalaciones de ésta Dirección General, para que sea canalizado a la oficina de Inspección General, donde se procederá al llenado del Formato de Queja o Felicitación. 2. Posteriormente, se le solicitará al ciudadano proporcionar una identificación oficial y con ello realizar el llenado a puño y letra del Formato de Queja, en el cual establecerán los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Marcará que tipo de asunto es (Queja o Felicitación). • Datos generales del ciudadano que interpone la queja. • Los hechos que desea denunciar (donde ocurrió, cuando ocurrió y la hora) y una narración breve de los hechos "Motivo de la queja". • Datos del servidor público (número de unidad, nombre del servidor público, cuantos servidores públicos estuvieron involucrados y si los reconoce). • Pruebas (si tiene pruebas y que tipo de pruebas o evidencia). 3. Terminando el llenado del formato y toda vez que el ciudadano cuente con datos suficientes para poder identificar a los oficiales responsables. <p>Si tiene pruebas como ediciones fotográficas, videos, documentación de respaldo o en su debido caso pago emitido por tesorería ya sea por pago de infracción o de multa ante Juez Conciliador, deberá proporcionar copia simple del mismo, o en su caso, de forma digital (CD).</p>						



4. Posteriormente, se realiza una investigación por parte de la Inspección General, consultando fuentes de información diversas, con el fin de poder catalogar la falta.
5. Teniendo los elementos necesarios, y catalogada la falta como grave, se envía un oficio informativo a la Comisión de Honor y Justicia, para hacer de su conocimiento los hechos y con ello se da continuidad con la investigación, y de ser el caso, iniciar el procedimiento administrativo correspondiente, en contra de los elementos que incurrieron en la falta.
6. En el caso de aquellas quejas que no se envíen a la Comisión, por no cumplir con las suficientes pruebas se emite una recomendación por escrito al jefe de servicios del Sector o Grupo correspondiente.
7. En el caso de aquellos elementos reincidentes en la comisión de faltas o quejas se solicita por oficio cambio de adscripción del elemento o gire una sanción disciplinaria.

DEPENDENCIA U ORGANISMO:	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:
Dirección General de Seguridad Ciudadana	Unidad de Inspección General

TITULAR DE LA DEPENDENCIA:	Cmdte. Marco Antonio García Aguilar
-----------------------------------	-------------------------------------

DOMICILIO:	CALLE: Caballo Bayo	NO. INT. Y EXT.:	S/N
-------------------	----------------------------	-------------------------	-----

COLONIA:	Benito Juárez	MUNICIPIO:	Nezahualcóyotl.
-----------------	---------------	-------------------	-----------------

C.P.: 57000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	El servicio se encuentra disponible las 24 hrs. del día, los 365 días del año.
--------------------	------------------------------------	--

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
52 (55)	26 19 79 79	33601	N/A	inspeccion.general@dspmneza.gob.mx

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO

OFICINA:	N/A
-----------------	-----

NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	N/A
--	-----

DOMICILIO:	CALLE: N/A	NO. INT. Y EXT.:	N/A
-------------------	-------------------	-------------------------	-----

COLONIA:	N/A	MUNICIPIO:	N/A
-----------------	-----	-------------------	-----

C.P.: N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	N/A
------------------	------------------------------------	-----

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

FORMATO(S) DESCARGABLES	Aplicación Móvil NEZASEGURA https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dgsc.appseg
--------------------------------	---

INFORMACIÓN ADICIONAL

PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Puede un elemento policial, emitir una queja del comportamiento delictivo de otro elemento?
------------------------------	--

RESPUESTA:	Si puede
-------------------	----------

PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Cuánto tarda en aplicarse el procedimiento administrativo correspondiente ante la queja?
------------------------------	---

RESPUESTA:	Según lo dictamine la Comisión de Honor y Justicia
-------------------	--

PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Cuál es el beneficio o resultado?
------------------------------	------------------------------------

RESPUESTA:	Garantizar el correcto y adecuado comportamiento de los elementos de seguridad ciudadana ante los vecinos de la comunidad, así como la atención y sanción a quienes incumplan sus funciones.
-------------------	--

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

ELABORÓ: CMDTE. MARCO ANTONIO GARCÍA AGUILAR ENCARGADO DE LA UNIDAD DE INSPECCIÓN GENERAL	VISTO BUENO: LIC. JOSÉ JORGE AMADOR AMADOR DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Nezahualcóyotl	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 27/01/2020
--	---	--

INSPECCIÓN GENERAL