

**Nombre del trámite o servicio:** Atención de Quejas Ciudadanas

**Clave:** SSP/DCCAI/02

**Trámite o Servicio:**

**Modalidad:**

<b>Dependencia u organismo responsable del trámite o servicio. Datos de contacto para consulta</b>	<b>Comisión Estatal de Seguridad Pública</b> Autopista Acapulco – México, Km. 102- 900 Núm. S/N, Col. Poblado de Acatlipa , Temixco, Mor. Teléfono: (777) 101 10-00 ext. 15070 y 15072. Correo electrónico: prensa.ssp.morelos@gmail.com Web: <a href="http://www.cesmorelos.gob.mx/">http://www.cesmorelos.gob.mx/</a> <a href="#">Ver ubicación</a>
<b>Unidad administrativa y servidor público responsable del trámite o servicio.</b>	<b>Unidad Administrativa:</b> Dirección General de Asuntos Internos.  <b>Responsable del trámite:</b> Directora General de la Dirección General de Asuntos Internos, así como los abogados que atiendan la queja.
<b>¿En qué otras oficinas se pueden efectuar el trámite o servicio?</b>	No se cuenta con otras oficinas. Sin embargo en los 35 municipios el Estado de Morelos, se cuenta con una Dirección de Asuntos Internos en la cual se puede interponer la queja correspondiente en términos del nuevo modelo de seguridad denominado Mando Coordinado; del mismo modo se puede atender su quejas ciudadanas a través del número de emergencia 911.
<b>¿Quién puede presentar el trámite y en qué casos?</b>	La Ciudadanía en General, así como el superior Jerárquico de los elementos de Seguridad Pública y los elementos cuando consideren abusos cometidos por su Superior Jerárquico o compañeros; y se presentan cuando se considera que los elementos de Seguridad Pública del Estado infringieron en los principios de actuación que la Ley del Sistema de Seguridad Pública establece.
<b>Beneficio</b>	
<b>Medio de presentación del trámite o servicio.</b>	Se puede presentar de forma verbal o escrita ante la Dirección de Control de Confianza y Asuntos Internos, debiendo de presentarse a ratificar la queja interpuesta.
<b>Horario de Atención a la ciudadanía</b>	De lunes a viernes en un horario de las 09:00 hrs. A las 21:00 hrs. El día sábado en un horario de las 09:00 hrs. A las 14:00 hrs.
<b>¿Plazo máximo de resolución?</b>	La atención es inmediata y 70 días hábiles para dictar resolución.
<b>Plazo con el que cuenta la Dependencia u Organismo para prevenir al solicitante, respecto del trámite.</b>	
<b>Plazo para que el solicitante cumpla con la prevención.</b>	
<b>Vigencia</b>	<i>No aplica</i>
<b>Inspección ligada al trámite o servicio.</b>	
<b>Ante el silencio de la autoridad aplica.</b>	<i>Afirmativa ficta</i>

<b>Documentos que se requieren</b>				
No.		Original	Copia	Adjunto
1	Identificación Oficial (IFE, PASAPORTE, LICENCIA DE CONDUCIR)	1	1	

<b>Costo y forma de determinar el monto:</b>	<b>Área de pago:</b>
No aplica	* No aplica
<b>Abrir archivo adjunto:</b>	<b>Vigencia de la línea de captura para realizar el pago</b>
<b>Observaciones Adicionales:</b>	
Ninguna	

**CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO:** Los que señala el Artículo 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública para el Estado de Morelos.

**Catálogo de Regulaciones:**

**FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE O SERVICIO, DE LOS REQUISITOS Y DEL COSTO:** Los que señalan los artículos 164 y 171 de la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos y el Artículo 41 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Seguridad Pública vigente

**PROTESTA CIUDADANA:**

El solicitante podrá presentar una Protesta Ciudadana a través de una Plataforma Electrónica <https://protestaciudadanamorelos.mx/> o presencial en la CEMER, cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V, VI, VII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII del artículo 52 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios.

**QUEJAS EN EL SERVICIO:** Contraloría Interna del Sector Central, tel. 01 777 101 1000 ext. 14070. Correo [contraloria@morelos.gob.mx](mailto:contraloria@morelos.gob.mx); Comisión Estatal de Seguridad Pública, Domicilio Acapulco -México kilómetro 102+900 del poblado de Acatlipa, Municipio de Temixco Morelos, C.P. 62586, tel. 01 777 101 1000 ext. 15156.

**NOTA IMPORTANTE:**

\*De conformidad con el artículo 51, párrafo tercero de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, “los Sujetos Obligados serán los responsables de ingresar y actualizar la información al Registro Estatal o al Registro Municipal, según corresponda. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en los Registros Estatal o Municipal, son de su estricta responsabilidad”.

\*De conformidad con los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, los Sujetos obligados deben inscribir y mantener actualizada la información de sus trámites y servicios y NO PODRÁN APLICAR TRÁMITES O SERVICIOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN LOS CATÁLOGOS ESTATAL O MUNICIPALES, NI PODRÁN EXIGIR REQUISITOS ADICIONALES EN FORMA DISTINTA A COMO SE INSCRIBAN EN LOS MISMOS.

\*En términos de lo dispuesto por el artículo 67, de la misma Ley en comento, la afirmativa ficta procede cuando las Personas Físicas o Morales que solicitaron algún trámite o servicio ante las Dependencias o Entidades, habiendo cumplido con todos los requisitos Legales en tiempo y forma, no hayan obtenido respuesta alguna en el plazo establecido.

