



FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

1. NOMBRE DEL TRÁMITE		Control de Quejas por Anomalías en el Servicio Operativo									
1.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA QUE DA ORIGEN AL TRÁMITE Y/O GENERA LA OBLIGACIÓN PARA EL SOLICITANTE (Artículo, Cláusula, fracción, inciso, etc.)		Artículo 130 párrafo segundo de la Ley de Aguas para el Estado Libre y Soberano de Guerrero número 574 publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado No. 1, el viernes 3 de enero de 2003 y última reforma publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 93, el martes 18 de noviembre de 2008.									
1.b. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA QUE FACULTA LA AUTORIDAD PARA LA APLICACIÓN DEL TRÁMITE O EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO (Artículo, fracción, cláusula, inciso, etc.)		Artículo 1 de la Ley de Aguas Ley de Aguas para el Estado Libre y Soberano de Guerrero número 574 publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado No. 1, el viernes 3 de enero de 2003 y última reforma publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado número 93, el martes 18 de noviembre de 2008 y artículo 13 fracción XI del Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo publicado en la Gaceta Municipal número 01, año 01 de fecha 26 de octubre del año 2015 y sus reformas publicadas en la Gaceta Municipal número 2, año 2 de fecha 17 de mayo del año 2016.									
2. TIPO DE ORDENAMIENTO		Aviso		Circular		Decreto		Manual		Reglas	
		Código		Convenio		Ley	1.a 1.b	Reglamento		Resolución	
		Otro									
4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE											
Las personas físicas o morales tienen el deber cívico de reportar ante la Comisión, los Ayuntamientos, Organismos Operadores o prestadores de los servicios, la existencia de fugas de agua o de cualquier otra circunstancia que afecte el funcionamiento adecuado de los servicios públicos.											
Procedimiento: 1. El Departamento de Control de Quejas recibe reportes vía telefónica a través de la Dirección de Comunicación Social, que pueden provenir de medios de comunicación tales como periódico, radio o redes sociales. 2.- Se captura en un formato de control de quejas y se deriva al Departamento que corresponda, sea el de Mantenimiento y Construcción o Agua potable. 3.- El Departamento revisa el formato de control de quejas y asigna a la brigada que corresponda. 4.- La brigada lleva un orden de trabajo, y realizan las reparaciones de acuerdo al orden de la queja y a la cantidad de trabajo. 5.- Al término de la jornada, las brigadas informan cuales reportes se llevaron a cabo. 6.- El departamento a quien se le turnó la queja, da de baja el reporte o la queja atendida con fecha y nombre de la brigada que atendió. 7.- El Departamento de Control de Quejas marca las quejas atendidas y da seguimiento a las mismas hasta su cumplimiento, asentando observaciones, como los motivos por lo que no fue atendida de manera inmediata, que pueden ser por falta de material, por la demanda de quejas o falta del vital líquido.											
3. TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO											
Beneficio											
5. CASOS EN QUE SE DEBE/PUEDE PRESENTARSE EL TRÁMITE											
Cuando el ciudadano o cualquier persona moral detecta una anomalía en el funcionamiento de los servicios públicos.											
6. MEDIO(S) DE PRESENTACIÓN DEL TRÁMITE											
Escrito libre											
Medios Electrónicos											
Formato											
Verbal											
Otro											
7. DATOS QUE DEBE CONTENER EL TRÁMITE											
1.- Nombre y teléfono del solicitante. 2. Domicilio del lugar en donde se hará el servicio y datos de ubicación. 3. Tipo de anomalía.											
8. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR AL TRÁMITE											
		Original	Copia								
1											
2											
3											
4											
5											
6											
9. PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA POR LA DEPENDENCIA											
De 1 a 3 días hábiles											
10. FICTA											
NO APLICA											
10.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA FICTA											
NO APLICA											



FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

11. MONTO DE LOS DERECHOS

NO APLICA

11.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DEL COBRO DEL TRÁMITE O SERVICIO (Artículo, Cláusula, fracción, inciso, etc., así como el nombre del Ordenamiento)

NO APLICA

12. VIGENCIA

NO APLICA

13. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITE

Que se proporcionen los datos de ubicación de la anomalía.

14. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE

Departamento de Control de Quejas de la Subdirección Técnica de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo.

15. HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas

TELÉFONO 1

(755) 5543388

TELÉFONO 2

(755) 5545111

FAX

(755) 5542224

CORREO ELECTRÓNICO

Heroico Colegio Militar # 176, colonia Centro, C.P. 40880, Zihuatanejo, Guerrero.

16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA AL AÑO ANTE LA DEPENDENCIA