

**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 tercero, 131 fracción I 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 50 fracción X del Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo publicado en la Gaceta Municipal número 02, año 01 de 16 de julio de 2019.

<b>2. TIPO DE ORDENAMIENTO</b>	Aviso		Circular		Decreto		Manual		Reglas	
	Código		Convenio		Ley	1.a 1.b	Reglamento	1.b	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.- La Ventanilla de Control de Quejas recibe reportes vía telefónica, presencial o a través de la Unidad 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 a la unidad que corresponda, sea el de mantenimiento y construcción, agua potable u otro.
- 3.- La Unidad administrativa 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 cuáles reportes se llevaron a cabo.
- 6.- La Unidad Administrativa 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(la) encargado(a) 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	x
Formato	x
Verbal	x
Otro	x

**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 Ninguno		
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

Ventanilla de Control de Quejas de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo/Redes Sociales del organismo.

15. HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas. Sábados de 9:00 a 13 horas.  
Horario de oficina./ A cualquier hora a través de la página de facebook.

TELÉFONO 1

(755) 5543388

TELÉFONO 2

(755) 5545111

FAX

(755) 5542224

CORREO ELECTRÓNICO

DIRECCIÓN

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

16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA EN EL TRIMESTRE ANTE LA DEPENDENCIA

1,124