

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 65, el viernes 12 de agosto 2016.

**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 65, el viernes 12 de agosto del 2016 y artículo 24 fracción III del Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo celebrado el día 20 de Diciembre del 2021 y publicado en la Gaceta Municipal Edición Número 04/ Febrero 2022.

2. TIPO DE ORDENAMIENTO

Aviso		Circular		Decreto		Manual		Reglas	
Código		Convenio		Ley X	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/PUEDEN 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	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		

**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

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		14. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE	
Que se proporcionen los datos de ubicación de la anomalía.		Ventanilla de Control de Quejas de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo/Redes Sociales del organismo.	
15. HORARIO DE ATENCIÓN		16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA AL TRIMESTRE ANTE LA DEPENDENCIA	
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.		1,636	
TELÉFONO 1	(755) 100 60 31		
TELÉFONO 2	(755) 55 4 51 11		
FAX	(755) 55 4 22 24		
CORREO ELECTRÓNICO			
DIRECCIÓN	Heroico Colegio Militar # 176, colonia Centro, C.P. 40880, Zihuatanejo, Guerrero.		
17. PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE		18. PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN	
No aplica.		No aplica	
19. VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN		20. OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO	
No aplica		No aplica	
21. DERECHOS DEL USUARIO ANTE LA NEGATIVA O LA FALTA		22. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL SERVICIO	
No aplica		No aplica	
23. INFORMACIÓN ADICIONAL DEL SERVICIO.			
No aplica			