

FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

ÁREA RESPONSABLE	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL
NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	SISTEMA DE ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y PETICIONES CIUDADANAS.
TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO (BENEFICIO, CONSERVACIÓN, CONSULTA, OBLIGACIÓN, PROCEDIMIENTO)	OBLIGACIÓN
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO (REDACTADO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	ES EL ACTO POR EL QUE CUALQUIER PERSONA, EN CUMPLIMIENTO O NO DE UNA OBLIGACIÓN LEGAL, PONE DEL CONOCIMIENTO DEL ÓRGANO COMPETENTE, LA EXISTENCIA DE UN TERMINADO ACTO U OMISIÓN QUE, A SU JUICIO, DEBIERA DAR LUGAR A LA INICIACIÓN DE UNA INVESTIGACIÓN POR PRESUNTA RESPONSABILIDAD DE FALTAS ADMINISTRATIVAS GRAVES Y NO GRAVES, EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES, QUE INICIARÁ POR OFICIO, POR DENUNCIA O POR PETICIÓN CIUDADANA, COMPARECENCIA, VÍA TELEFÓNICA O CORREO ELÉCTRICO O DERIVADO DE LAS AUDITORÍAS PRACTICADAS, SE CITA A LA PERSONA QUE PRESENTE SU QUEJA O DENUNCIA MEDIANTE VÍA TELEFÓNICA O POR LA VÍA ELECTRÓNICA, UTILIZANDO EL MISMO MEDIO, PARA QUE LA RATIFIQUE, BAJO EL APERCIBIMIENTO DE QUE DE NO HACERLO, EN UN TÉRMINO DE CINCO DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE QUE SE LE NOTIFIQUE LA CITACIÓN PARA SU RATIFICACIÓN, SE DESECHARÁ LA QUEJA O DENUNCIA, QUEDANDO A SALVO LOS DERECHOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE OFICIO, UNA VEZ QUE SE CUENTE CON LOS ELEMENTOS DE PRUEBA SUFICIENTES, SE PROCEDERÁ A INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, O EN SU DEFECTO SE ACORDARA SU IMPROCEDENCIA Y SE NOTIFICA DE LO ANTERIOR AL QUEJOSO PARA SU CONOCIMIENTO Y ATENCIÓN QUE PROCEDA.
MODALIDAD DEL TRÁMITE O SERVICIO (ESCRITO LIBRE, MEDIOS ELECTRÓNICOS, FORMATO, VERBAL, OTRO)	ESCRITO LIBRE, MEDIOS ELECTRÓNICOS Y VERBAL X
ENUMERAR Y DETALLAR LOS REQUISITOS (EJEMPLO: MAYOR DE 18 AÑOS, SI SON CIUDADANOS DE ZIHUATANEJO, SI SOLO VA DIRIGIDO A MUJERES, ETC.)	SER MAYOR DE 18 AÑOS Y SER LA PERSONA AFECTADA.
DOCUMENTOS REQUERIDOS, EN SU CASO (REDACTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	1. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE. 2. NOMBRE DE LA PERSONA A LA QUE DENUNCIAS. 3. FECHA, HORA Y LUGAR DONDE PASARON LOS HECHOS.
TIEMPO DE RESPUESTA	INMEDIATAMENTE
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE (DENTRO DEL PLAZO DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE CON CUÁNTOS DÍAS SE LE AVISA AL SOLICITANTE, SI EXISTEN ALGUNA IRREGULARIDAD CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS)	3 DÍAS HÁBILES
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN (UNA VEZ RECIBIDO EL EXHORTO, CUÁNTOS DÍAS TIENE EL CIUDADANO PARA CUMPLIR CON LAS OBSERVACIONES MARCADAS)	5 DÍAS HÁBILES

GARANTÍA O PLAZO DEL TRÁMITE O SERVICIO	15 DÍAS HÁBILES
VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN	15 DÍAS HÁBILES
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL TRÁMITE O SERVICIO	HACER QUE EL SERVIDOR PÚBLICO CUMPLA CON SUS FUNCIONES.
MONTO DE LOS DERECHOS O APROVECHAMIENTOS APLICABLES, EN SU CASO, O LA FORMA DE DETERMINAR DICHO MONTO, ASÍ COMO LAS ALTERNATIVAS PARA REALIZAR EL PAGO. EN SU CASO, ESPECIFICAR QUE ES GRATUITO (COSTOS)	GRATUITO
SUSTENTO LEGAL PARA SU COBRO	GRATUITO
LUGARES DONDE SE EFECTÚA EL PAGO (CAJAS GENERALES, BANCO, ETC.)	NO APLICA
FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO	ARTÍCULO 178 FRACCIÓN XIII DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE GUERRERO; TÍTULO PRIMERO CAPÍTULO I, ARTICULO 7, 9 FRACCIÓN II, 10, TÍTULO SEGUNDO, CAPITULO PRIMERO SECCIÓN PRIMERA 92, 93, 96 Y 208 DE LA LEY NO. 465 DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA EL ESTADO DE GUERRERO Y 241 I FRACCIÓN XVI LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL ESTADO DE GUERRERO.
DERECHOS DE LA POBLACIÓN USUARIA ANTE LA NEGATIVA O LA FALTA ANTE LA PRESTACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO (SI HAY OTRA ALTERNATIVA PARA EL USUARIO EN CASO DE SER NEGADO EL TRÁMITE O SERVICIO)	SE LE DA UNA SANCIÓN O INHABILITACIÓN DEL CARGO
INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO	TIENE DERECHO A PEDIR COPIA DEL EXPEDIENTE
INFORMACIÓN ADICIONAL DEL TRÁMITE O SERVICIO (NOTAS)	NO APLICA
DATOS DE CONTACTO OFICIAL DEL RESPONSABLE DEL ÁREA	L.C LIZBETH VÁZQUEZ GARCÍA, 7555586189.
UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SOLICITAR EL SERVICIO, INCLUYENDO SU DOMICILIO (EJEMPLO: ANTE MAC, SECRETARÍA GENERAL)	ORGANO DE CONTROL INTERNO MUNICIPAL, AV. PASEO ZIHUATANEJO PONIENTE 21, COL. CIUDAD DEPORTIVA, CP. 40897. PARTE ALTA
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NÚMERO DE TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO DOMICILIO	8:00 AM A 16:00, (01-755) TEL 55 42747, CONTROLINTERNO@ZIHUATANEJODEAZUETA.GOB.MX, AV. PASEO ZIHUATANEJO PONIENTE 21, COL. CIUDAD DEPORTIVA, CP. 40897.

FIRMA DEL ENLACE:

VoBo.:

ING. DIANA LINETTE RODRÍGUEZ PINO
AUDITORA DE ORGANO DE CONTROL
INTERNO MUNICIPAL

LIC. LIZBETH VÁZQUEZ GARCÍA
TITULAR DEL ORGANO DE CONTROL
INTERNO MUNICIPAL