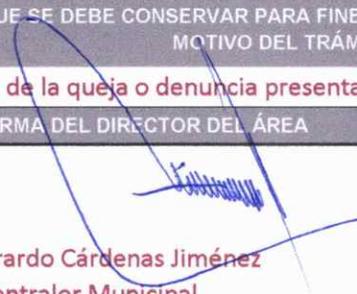


		Registro de Trámites y Servicios Municipio de Doctor Mora, Guanajuato			
HOMOCLAVE	DM-CM-T-01	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	28	1	2022
I. NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE O SERVICIO.					
RECEPCIÓN Y TRÁMITE A LAS QUEJAS O DENUNCIAS QUE SE PRESENTEN ANTES LA CONTRALORÍA MUNICIPAL					
OBJETIVO					
Que los ciudadanos en general tengan un medio de hacer valer sus quejas o denuncias respecto de la actividad que desarrollan las entidades de la administración pública municipal					
II. MODALIDAD.					
Las quejas o denuncias pueden ser recibidas por escrito, de manera verbal, a través de buzón de quejas, vía telefónica y/o correo electrónico					
III. FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE O SERVICIO.					
<p>Artículo 9, fracción II, 10, 14, 90, 91, 92 Y 93 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.</p> <p>Artículo 10, 90, 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.</p> <p>Artículo 18 y 19 del Código de Ética y Conducta de las y los Servidores Públicos de la Administración Municipal de Doctor Mora.</p>					
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN QUE PUEDE O DEBE REALIZARSE EL TRAMITE O SERVICIO Y PASOS PARA LLEVARLO A CABO.					
<p>Quando un ciudadano persiba alguna anomalía en la prestación de servicio por parte de alguno de los funcionarios que laboren en la administración municipal, así como la deficiencia en los programas y obras puede presentar una queja de cualquier área o servidor público de esta Administración Pública Municipal, así como de los contratistas o prestadores de servicios.</p>					
PASOS					
1.- Queja o denuncia por escrito, verbal, llamada telefonica, correo electronico.	2.- La persona si lo hace mediante escrito deberá de acudir con cualquier funcionario que labora en la contraloría proporcionará un formato de queja o denuncia.				
3.- Se da trámite y respuesta al ciudadano respecto a su queja o denuncias presentada en este Órgano de Control Interno.	4.- Si la queja o denuncia es de manera verbal, se escucha al ciudadano y se orienta respecto a la situación planteada, si se desprende elemento para iniciar un procedimiento de investigación se turna al área correspondiente.				
5.- Si la queja o denuncia es mediante llamada telefonica, se escucha al ciudadano, se orienta respecto a la situación planteada, si se desprende elemento para iniciar un procedimiento de investigación se turna al área correspondiente.	6.- Queja o denuncia mediante correo electronico, se verifica la información proporcionada por el ciudadano, se verifica y se da respuesta.				



V. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE REQUISITOS.		SI EL REQUISITO NECESITA FIRMA DE VALIDACIÓN, CERTIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN O VISTO BUENO SEÑALAR LA DEPENDENCIA O ENTIDAD QUE LO EMITE.	
Presentar una queja o denuncia y aportar las pruebas necesarias o su ubicación.		N/A	
VI. ESPECIFICAR SI EL TRÁMITE O SERVICIO SE PRESENTA MEDIANTE FORMATO, ESCRITO LIBRE, AMBOS O POR OTRO MEDIO.			
Las quejas o denuncias que se reciben pueden ser por escrito, verbales, buzón de quejas, vía telefónica y/o correo electrónico, sin especificar formato.			
VII. LINK PARA DESCARGA DE FORMATO.		FECHA DE PUBLICACIÓN DEL FORMATO	
N/A		N/A	
VIII. EN CASO DE SER REQUERIDA; OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN, VISITA DOMICILIARIA O VERIFICACIÓN.			
N/A			
IX. DATOS DEL CONTACTO OFICIAL RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO.			
NOMBRE DE SERVIDOR PUBLICO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	
Lic. Everado Cárdenas Jiménez	4191930166	contraloria.doctormora@gmail.com	
X. PLAZO DE RESPUESTA DEL TRAMITE O SERVICIO.	FIGURA JURÍDICA QUE APLICA A SU RESOLUCIÓN		
Variable	Afirmativa Ficta	No	Negativa Ficta Sí
XI. PLAZO DE PREVENCION POR LA DEPENDENCIA O ENTIDAD MUNICIPAL.	N/A		
PLAZO PARA QUE EL SOLICITANTE CUMPLA CON LA PREVENCION.	N/A		
XII. MONTO DE LOS DERECHOS O APROVECHAMIENTOS Y/O FORMA DE CÁLCULO.	ALTERNATIVAS PARA REALIZAR EL PAGO		
N/A	N/A		
XIII. VIGENCIA DE LA RESOLUCIÓN QUE SE EMITE.			
N/A			
XIV. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO.			
De conformidad a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato, Reglamento Interno de la Contraloría y Código de Ética del Municipio de Doctor Mora, Guanajuato.			
XV. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SERVICIO Y SUS DOMICILIOS			
DEPENDENCIA O ENTIDAD	Presidencia Municipal Dr. Mora		
AREA O DEPARTAMENTO	Contraloría Municipal		
DOMICILIO (S)	Calle Palacio Municipal S/N, Colonia Centro, Dr. Mora, Guanajuato		
XVI. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.			
Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 horas			
XVII. DATOS Y MEDIO DE CONTACTO PARA CONSULTAS, ENVIO DE DOCUMENTOS Y QUEJAS.			



DOMICILIO (S)		Calle Palacio Municipal S/N, Colonia Centro, Dr. Mora, Guanajuato	
TELEFONO (S)		4191930166	
CORREO ELECTRÓNICO (S)		contraloria.doctormora@gmail.com	
LUGARES PARA REPORTAR PRESUNTAS ANOMALIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO			
DEPENDENCIA.	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	
Contraloría Municipal	4191930166	contraloria.doctormora@gmail.com	
XVIII. INFORMACIÓN QUE SE DEBE CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO.			
Copia de la queja o denuncia presentada en el Órgano de Control Interno.			
NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR DEL ÁREA		SELLO DE LA DIRECCIÓN.	
 Lic. Everardo Cárdenas Jiménez Contralor Municipal			