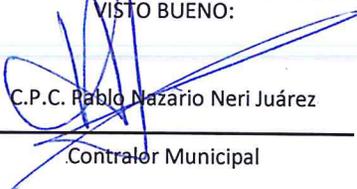




## CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO

NOMBRE:		TRÁMITE:	X	SERVICIO:		
<b>Atención de Sugerencias y Recomendaciones</b>						
DESCRIPCIÓN:						
Recepción, trámite y atención de sugerencias o recomendaciones que se turnan a las dependencias y entidades de la administración pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como ciudadanos para el mejoramiento de un trámite, un servicio y/o atención brindada.						
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 2, 3, 112 fracción X de la ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1 y 2 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; 1, 113, 116 y 118 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 2.439 fracción II, 2.442 fracción I, 2.443 fracciones I y II del Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz.				
DOCUMENTO A OBTENER:		Ninguno		VIGENCIA:	Administración 2016-2018	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB	No aplica	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		En cualquier momento que se considere una sugerencia o recomendación por la ciudadanía para la mejora de un trámite, un servicio y/o la atención brindada a los ciudadanos.				
REQUISITOS:			FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:			
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>						
1. Escrito o por medio electrónico en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	Artículos 1, 2, 3 fracción VI y VIII y 4 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y 2.439 fracción II, 2.442 fracción I, 2.443 fracciones I y II del Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz.
2. En forma personal (comparecencia), se elaborará Acta Administrativa.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
3. Documentos que acredite su personalidad cuando no lo gestione a nombre propio.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
4. Presentarse en días y horas hábiles.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
<b>PERSONAS MORALES</b>						
1. Escrito o por medio electrónico en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	Artículos 1, 2, 3 fracción VI y VIII y 4 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y 2.439 fracción II, 2.442 fracción I, 2.443 fracciones I y II del Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz.
2. En forma personal (comparecencia), se elaborará Acta Administrativa.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
3. Documentos que acredite su personalidad cuando no lo gestione a nombre propio.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
4. Presentarse en días y horas hábiles.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>						
1. Escrito o por medio electrónico en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado.		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	Artículos 1, 2, 3 fracción VI y VIII y 4 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; y 2.439 fracción II, 2.442 fracción I, 2.443 fracciones I y II del Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz.
2. En forma personal (comparecencia), se elaborará		ORIGINAL	1	COPIA(S)	1	



Acta Administrativa.				
3. Documentos que acredite su personalidad cuando no lo gestione a nombre propio.				
4. Presentarse en días y horas hábiles.				
<b>OTROS</b>				
No aplica		ORIGINAL No aplica	COPIA(S) No aplica	No aplica
<b>DURACIÓN DEL TRÁMITE:</b>	5-10 minutos		<b>TIEMPO DE RESPUESTA:</b>	3 días hábiles
<b>VIGENCIA:</b>	Administración 2016-2018			
<b>COSTO:</b>	Gratuito			
<b>FORMA DE PAGO:</b>	EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A
			TARJETA DE DÉBITO	N/A
			EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
<b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>	No aplica			
<b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>	No aplica			
<b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE</b>	No aplica			
<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>			<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>	
Contraloría Municipal			Subcontraloría de Responsabilidades y Supervisión Interna / Departamento de Quejas, Denuncias y Sugerencias	
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>	C.P.C. Pablo Nazario Neri Juárez			
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	Plaza Dr. Gustavo Baz		<b>NO. INT. Y EXT.:</b>
				S/N
<b>COLONIA:</b>	Tlalnepantla Centro		<b>MUNICIPIO:</b>	Tlalnepantla de Baz
<b>C.P.:</b>	54000	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>		<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>
(55)	53-66-39-05		No aplica	No aplica
				<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
				No aplica
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>				
<b>OFICINA:</b>	No aplica			
<b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:</b>	No aplica			
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	No aplica		<b>NO. INT. Y EXT.:</b>
				No aplica
<b>COLONIA:</b>	No aplica		<b>MUNICIPIO:</b>	No aplica
<b>C.P.:</b>	No aplica	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		No aplica
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>		<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>
No aplica	No aplica		No aplica	No aplica
				<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
				No aplica
<b>MUNICIPIOS QUE ATIENDE:</b>	No aplica			
<b>OTROS</b>				
<b>PREGUNTA FRECUENTE 1:</b>	<b>¿La Contraloría puede intervenir para que presten los servicios públicos que hacen falta?</b>			
<b>RESPUESTA:</b>	No, la Contraloría conforme a las atribuciones que le confiere la normatividad, da seguimiento a las sugerencias y recomendaciones que se ingresen en las diversas dependencias municipales, a fin de verificar que sus titulares hayan otorgado atención, siempre y cuando estas previamente se hayan hecho del conocimiento de las direcciones correspondientes.			
<b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b>	<b>¿Si se sugiere que se mejoren los trámites que se realizan en el municipio, la Contraloría que hace al respecto?</b>			
<b>RESPUESTA:</b>	Una vez que se recibió la sugerencia y/o recomendación, la Contraloría le da trámite ante la dependencia correspondiente, para que en el caso de ser viable sea atendida. En caso de que la queja, denuncia o sugerencia sea competencia de alguno de los organismos descentralizados, se remite al mismo para su trámite y atención, seguimiento y conclusión de la misma.			
<b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>	No aplica			
<b>RESPUESTA:</b>	No aplica			
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>				
No aplica				
<b>ELABORÓ:</b>	<b>VISTO BUENO:</b>			
 C. Irma Peza Franco	 C.P.C. Pablo Nazario Neri Juárez			
Enlace de Control de Gestión	Contralor Municipal			