



**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

|  |  |                             |                                     |   |   |
|--|--|-----------------------------|-------------------------------------|---|---|
| NOMBRE:  |  |                             | TRÁMITE:                            | SERVICIO:<br>O:   | X |
| <b>Presentación de Quejas, Denuncias y Sugerencias</b>   |  |                             |                                     |   |   |
| DESCRIPCIÓN:   |  | Código de la Cédula         | OCIM-1                              |   |   |
| Consiste en recepcionar y atender todas y cada una de las quejas, denuncias y sugerencias que interpongan los ciudadanos, por el actuar de los servidores públicos del Ayuntamiento de Ixtapaluca, Estado de México. |  |                             |                                     |   |   |
| FUNDAMENTO LEGAL:  | <p>Artículo 8 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</p> <p>Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.</p> <p>Artículos 50, 51, 52, 95 y 96 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México.</p> <p>Artículos 115 al 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.</p> <p>Artículos 6 fracciones II y X del Reglamento del Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca.</p> <p>Artículo 6 del Código de Ética y Conducta del Personal al Servicio Público del Ayuntamiento</p> |                             |                                     |   |   |
| DOCUMENTO A OBTENER:   | Copia de la denuncia interpuesta ante este Órgano Interno de Control   |                             | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:   | No aplica   |   |
| ¿SE REALIZA EN LÍNEA?:   | S<br>I<br>X  | NO                          | DIRECCIÓN WEB                       | <a href="https://www.ixtapaluca.gob.mx/">https://www.ixtapaluca.gob.mx/</a> |   |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:   | Cuando una persona sea afectada en el acto a causa de la conducta realizada por un servidor público adscrito a alguna de las dependencias Administrativas del Ayuntamiento de Ixtapaluca.  |                             |                                     |   |   |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA  | No aplica  |                             |                                     |   |   |
| REQUISITOS:  | ORIGINAL anotar la   | COPIAS anotar con número la | FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, |   |   |



|   | palabra SI<br>o NO | cantidad de<br>copias |   |
|---|--------------------|-----------------------|---|
| <b>PERSONAS FÍSICAS</b>   |                    |                       |   |
| <p>1.- Presentar queja, denuncia o sugerencia por escrito en forma personal o vía telefónica.</p> <p>2.- En caso de presentar la denuncia por escrito, en forma personal o por teléfono, esta debe ser ratificada, y además en ambos casos deben señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre completo.</li> <li>- Domicilio para oír y recibir notificaciones, indicando teléfono para localización inmediata.</li> <li>- Narrativa de hechos.</li> <li>- Mínimo de datos o indicios.</li> </ul>  | SI                 | 0                     | <p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.</p> <p>Artículo 50, 51 y 52 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios.</p> <p>Artículos 115 al 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.</p> <p>Reglamento del Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca.</p>  |
| <b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>   |                    |                       |   |
| <p>1.- Presentar formato de queja, denuncia o sugerencia por escrito, en forma personal.</p> <p>2.- En caso de presentar la denuncia por escrito, en forma personal, deben señalar y presentar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre completo.</li> <li>- Domicilio para oír y recibir notificaciones, indicando teléfono para localización inmediata.</li> <li>- Narrativa de hechos.</li> <li>- Mínimo de datos o indicios.</li> <li>- Copia certificada del acta constitutiva, para cotejo.</li> <li>- Poder notarial, en donde se especifiquen las atribuciones.</li> </ul> | SI                 | 0                     | <p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.</p> <p>Artículos 50, 51, 52, 95 y 96 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.</p> <p>Artículos 115 al 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.</p> <p>Artículos 6 fracciones II y X del Reglamento del Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca.</p> <p>Artículo 6 del Código de Ética y conducta del personal al Servicio Público del Ayuntamiento de Ixtapaluca.</p> |



**INSTITUCIONES PÚBLICAS**

|  |    |   |  |
|--|----|---|--|
| <p>1.- Presentar formato de queja, denuncia o sugerencia por escrito, en forma personal.</p> <p>2.- En caso de presentar la denuncia por escrito, deben señalar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre completo.</li> <li>- Domicilio para oír y recibir notificaciones, indicando teléfono para localización inmediata.</li> <li>- Narrativa de hechos.</li> </ul> | SI | 0 | <p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.</p> <p>Artículos 50, 51, 52, 95, y 96 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.</p> <p>Artículos 115 al 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.</p> <p>Artículos 6 fracciones II y X del Reglamento del Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca.</p> <p>Artículo 6 del Código de Ética y conducta del personal al Servicio Público del Ayuntamiento de Ixtapaluca.</p> |
|--|----|---|--|

|                           |            |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA | 20 Minutos |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|------------|--|--|--|--|--|--|--|

|        |             |  |            |  |  |  |  |  |
|--------|-------------|--|------------|--|--|--|--|--|
| COSTO: | \$ Gratuito |  | No aplica. |  |  |  |  |  |
|--------|-------------|--|------------|--|--|--|--|--|

|                |               |         |                       |         |                      |         |                                  |         |
|----------------|---------------|---------|-----------------------|---------|----------------------|---------|----------------------------------|---------|
| FORMA DE PAGO: | EFECTIVO<br>O | N/<br>A | TARJETA DE<br>CRÉDITO | N/<br>A | TARJETA DE<br>DÉBITO | N/<br>A | EN LÍNEA<br>(PORTAL DE<br>PAGOS) | N/<br>A |
|----------------|---------------|---------|-----------------------|---------|----------------------|---------|----------------------------------|---------|

|                      |           |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
| DÓNDE PODRÁ PAGARSE: | No aplica |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|

|                      |           |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|
| OTRAS ALTERNATIVAS : | No aplica |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|--|

|                                     |   |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE | <p><b>El Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca Estado de México, solo tendrá competencia para conocer de aquellas conductas realizadas por servidores públicos adscritos a alguna de las dependencias administrativas del Ayuntamiento de Ixtapaluca Estado de México; el procedimiento administrativo será llevado a cabo siempre que la conducta se tipifique como una falta no grave, por el contrario en el caso de tratarse de una conducta tipificada Administrativa del Estado de México y/o de ser el caso, del Órgano Interno de Control Municipal dará parte al Ministerio Público.</b></p> |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|



|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA | En cuanto a la aplicación de la Afirmativa Ficta, ésta figura normativa tiene aplicación de conformidad a lo establecido en el párrafo séptimo del artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. |
|-----------------------------------|--|

|   |   |                                   |  |                                     |           |
|---|---|-----------------------------------|--|-------------------------------------|-----------|
| DEPENDENCIA U ORGANISMO:                      |   |                                   |  | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:  |           |
| Órgano Interno de Control Municipal           |   |                                   |  | Órgano Interno de Control Municipal |           |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA:                    |   | Lic. Guillermo Edgar Salas García |  |                                     |           |
| DOMICILIO:                                    | CALL E:   | Municipio Libre                   | NO. INT. Y EXT.:   | 1                                   |           |
| COLONIA:                                      | Ixtapaluca Centro                                     |                                   | MUNICIPIO:   | Ixtapaluca                          |           |
| C. P.:  | 56530   | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:       | De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 13:00 p.m. |                                     |           |
| LADA:   | TELÉFONOS:  | EXTS.:                            | FAX:   | CORREO ELECTRÓNICO:                 |           |
| 55  | 26-06-61-76   | No aplica                         | No aplica  | contraloria@ixtapaluca22-24.com.mx  |           |
| <b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b> |   |                                   |  |                                     |           |
| OFICINA:                                      |   | No aplica                         |  |                                     |           |
| NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:             |   | No aplica                         |  |                                     |           |
| DOMICILIO:                                    | CALL E:   | No aplica                         |  | NO. INT. Y EXT.:                    | No aplica |
| COLONIA:                                      | No aplica   |                                   | MUNICIPIO:   | No aplica                           |           |
| C. P.:  | No aplica   | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:       | No aplica  |                                     |           |
| LADA:   | TELÉFONOS:  | EXTS.:                            | FAX:   | CORREO ELECTRÓNICO:                 |           |
|   | No aplica   | No aplica                         | No aplica  | No aplica                           |           |
| FORMATO(S) DESCARGABLES                       |   | No aplica                         |  |                                     |           |
| <b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>                  |   |                                   |  |                                     |           |
| PREGUNTA FRECUENTE 1:                         | ¿En esta dependencia puedo poner mi queja o denuncia? |                                   |  |                                     |           |



|  |  |
|--|--|
| RESPUESTA:                               | Sí a través de la Autoridad Investigadora adscrita al Órgano Interno de Control Municipal de Ixtapaluca Estado de México, se reaccionan y atienden las quejas, denuncias o sugerencias que realizan los ciudadanos, respecto a los servidores públicos adscritos al Ayuntamiento de Ixtapaluca Estado de México. |
| PREGUNTA FRECUENTE 2:                    | <b>¿Le van a dar seguimiento a mi queja?</b>   |
| RESPUESTA:                               | Solo si se trata de un servidor público adscrito al Ayuntamiento de Ixtapaluca Estado de México, ya que de no ser el caso, el Órgano Interno de Control Municipal no tiene la competencia para conocer el asunto.  |
| PREGUNTA FRECUENTE 3:                    | <b>¿Van a sancionar al servidor público?</b>   |
| RESPUESTA:                               | Solo si existe responsabilidad administrativa.   |
| <b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b> |  |
| N/A                                      |  |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| ELABORÓ:<br> | VISTO BUENO:<br> | FECHA DE ACTUALIZACIÓN:    |
| Lcda. Irene Calleja Gaytan<br>AUXILIAR.  | Lic. Guillermo Edgar Salas<br>García<br>CONTRALOR MUNICIPAL.  | <u>20 / FEBRERO / 2023</u> |