



ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



XXIV AYUNTAMIENTO DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA
SINDICATURA MUNICIPAL

MECANISMO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Ensenada, Baja California, diciembre de 2022

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072



Presentación

El presente instrumento documenta los mecanismos existentes en la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California, para la atención de denuncias, quejas, peticiones, atención a daños patrimoniales y solicitudes de la carta de antecedentes administrativos, sustentados todos en el Reglamento Interno de la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California.

Este documento será útil para guiar al personal de la Sindicatura Municipal, al momento de atender solicitudes ciudadanas, pero también para orientar a cualquier ciudadano que quiera presentar alguna denuncia, queja o petición, relacionado con el irregular actuar de los servidores públicos o con la deficiencia en la prestación de servicios públicos municipales.

El Mecanismo de Atención Ciudadana (MAC) abarca los procedimientos que la Sindicatura Municipal contempla para brindar atención y seguimiento a las denuncias, quejas y peticiones.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Principios que rigen la atención ciudadana en la Sindicatura Municipal de Ensenada, B.C.

Accesible: Es de acceso voluntario y no excluyente. Con múltiples canales ampliamente difundidos: teléfono, WhatsApp, página web y de manera personal.

Culturalmente apropiado: Hace uso de sistemas tradicionales de conclusión de quejas que son alcanzables y creíbles.

Oportuno y Eficaz: Cuenta con: procedimientos claros, plazos establecidos para cada etapa en la atención, recursos y personal apropiado.

Equitativo: Ofrece un trato equitativo, profesional y ajustado al debido proceso. Provee acceso común a la información. Brinda resultados percibidos como justos y no restringe el derecho a acceder a otros mecanismos de atención ciudadana.

Retroalimentación: Conduce monitoreo participativo para mejorar su desempeño. Hace revisiones sistémicas y de tendencias.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





Índice y/o Resumen del MAC.

- I. Glosario
- II. Marco jurídico
- III. Identificación de problemas al momento de brindar una atención ciudadana y propuestas para mejorar la calidad del servicio.
- IV. Quejas.
- V. Denuncias.
- VI. Peticiones.
- VII. Investigaciones.
- VIII. Procedimientos de responsabilidad administrativa.
- IX. Asuntos relacionados con daños patrimoniales propiedad del Municipio de Ensenada.
- X. Solicitud de carta de antecedentes administrativos.
- XI. Catálogo de asuntos recurrentes.

ACCIONES RESPONSABLES





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Glosario:

Área interna: La Unidad Investigadora o el Departamento de Asuntos Internos, ambos de la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California.

B.C.: Baja California.

CSAC: Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana.

FGE: Fiscalía General del Estado de Baja California.

MAC: Mecanismo de Atención Ciudadana de la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California.

SEJAP: Sistema Estatal de Justicia Alternativa Penal.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Marco Jurídico.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California.

Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

Ley del Sistema Estatal de Seguridad Ciudadana de Baja California.

Reglamento de la Administración Pública para el Municipio de Ensenada, Baja California.

Reglamento Interno de la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072



Sindicatura Municipal

La Sindicatura Municipal de Ensenada, B.C., es un órgano interno de control que busca promover, apoyar, facilitar y dar seguimiento al desarrollo administrativo de las dependencias y entidades de la administración pública municipal, así como el actuar de todos los servidores públicos sea apegado a la ley y a la ética pública.

Corresponde a la Sindicatura Municipal de Ensenada, Baja California, recibir y dar seguimiento a las quejas por la deficiencia en la prestación de algún servicio público, las denuncias contra los servidores públicos por el presunto actuar irregular fuera del marco normativo y atender las peticiones que realizan los ciudadanos con la finalidad de ser auxiliados en la realización de algún trámite en alguna dependencia o entidad del gobierno municipal.

A continuación, se describirá el procedimiento general de atención ciudadana en la recepción y seguimiento de quejas, denuncias y peticiones, así como en las investigaciones administrativas, procedimientos de responsabilidad administrativa, asuntos de daños patrimoniales propiedad del Municipio de Ensenada y en la solicitud de la carta de antecedentes administrativos.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





Identificación de problemas al brindar una atención ciudadana y propuestas para mejorar la calidad del servicio:

Al iniciar los trabajos del presente documento, como resultado de un análisis realizado en la recepción de quejas, denuncias y peticiones que realiza la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana, así como en la atención ciudadana en las investigaciones administrativas, en los procedimientos de responsabilidad administrativa, en los asuntos relacionados con los daños patrimoniales propiedad del Municipio de Ensenada, y en la solicitud de la Carta de Antecedentes administrativos, por lo que, nos percatamos de las problemáticas que enseguida se enlistan y mejoramos cada mecanismo de atención para disminuirlas y que los ciudadanos obtengan una mejor atención y calidad en los servicios que brindamos.

- I.- Los ciudadanos no proporcionan datos de contacto (teléfono/celular, correo electrónico);
- II.- Los ciudadanos al momento de presentar queja, denuncia o petición muchas veces no aportan la información completa o necesaria para poder iniciar la atención ciudadana;
- III.- Los ciudadanos se molestan porque tienen la idea de que su queja, denuncia o petición ciudadana se resolverá en pocos días;
- IV.- Los tiempos de espera para presentar una queja, denuncia o petición suelen ser tardados cuando no cuentan con una cita previa.
- V.- El ciudadano(a) tiene la idea que la Sindicatura Municipal puede resolver cualquier tipo de controversia que ellos atraviesen;
- VI.- En repetidas ocasiones los ciudadanos acuden a presentar denuncias en contra de servidores públicos del Gobierno del Estado o del Gobierno Federal.
- VII.- Frecuentemente los ciudadanos se presentan a denunciar con la creencia de que al hacerlo nosotros podemos retirar infracciones de tránsito o aplicarles descuentos;

ACCIONES RESPONSABLES



En atención a las problemáticas anteriormente descritas se trabajó dentro de este mecanismo de atención ciudadana las siguientes medidas y acciones con el fin de brindar un mejor servicio público.

I.- Se creó una clasificación y se reestructuraron los procesos de atención ciudadana por medio de atención presencial, atención por medio WhatsApp, atención por medio de teléfono y atención por medio de página web.

II.- Se generó una descripción por tipo de atención ciudadana.

III.- Se generaron formatos de requisitos para quejas, denuncias, peticiones, solicitud de carta de antecedentes administrativos.

IV.- Se generó formato de denuncias.

V.- Se generaron diagramas segmentados por tipo de atención ciudadana, así como por el concepto de recepción de la atención.

VI.- Se generó un Catálogo de asuntos recurrentes, así como días promedio de atención por tipo de solicitud.

VII.- Se propuso establecer un módulo digital para la recepción de quejas, denuncias y peticiones en la recepción de la Sindicatura Municipal.

VIII.- Se propuso dar mayor uso y visibilidad a la página web para potencializar la automatización de la atención ciudadana.

IX.- Se propuso que la recepción de quejas, denuncias y peticiones únicamente sean recibidas por escrito, de manera presencial, a través la aplicación móvil de WhatsApp, por llamada telefónica al número 072 y por medio de la página web www.sindicaturaensenada.gob.mx.

X.- Se propuso al encargado que genere una capacitación a su personal sobre el nuevo MAC.

XI.- Se propuso se implemente un protocolo o guía de atención ciudadana en la que se muestre a detalle a cada uno de los empleados de la Sindicatura Municipal la forma en la que deben dirigirse y tratar a la ciudadanía que visita la dependencia.

Quejas:

ACCIONES RESPONSABLES





Las quejas que se reciben en la Sindicatura Municipal, es el medio por el cual el ciudadano hace de conocimiento a este órgano interno de control respecto a la **falla o carencia** en la prestación de un trámite o servicio público que está obligada a prestar la Administración Pública Municipal.

Para la presentación de quejas el recepcionista deberá preguntar al ciudadano el asunto de la queja que pretende presentar, con esta información el recepcionista podrá discernir cuál de los siguientes formatos le entregara al ciudadano con los requisitos mínimos y necesarios que se requieren para presentar la queja.

“Formato Q1 quejas.

*Para presentar una queja en la Sindicatura Municipal, la **falla o carencia** en la prestación de un trámite o servicio público a los que está obligada la Administración Pública Municipal a brindar, el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:*

- I.- Nombre completo del ciudadano. **
- II. Identificación oficial. **
- III.- Domicilio del ciudadano. **
- IV.- Correo Electrónico del ciudadano. **
- V.- Número de teléfono/celular del ciudadano. **
- VI.- Redacción libre de la queja. **
- VII.- Dirección completa del lugar al que corresponda la queja (Calle, número, colonia).*
- VIII.- Documentos anexos que refuercen la queja (en caso de tenerlos).*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

En caso de no contar con los requisitos señalados, no se podrá presentar la queja para resolver la falla de un trámite o la prestación de un servicio público municipal.”

“Formato Q2 queja por falla en luminarias públicas.





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Para presentar una queja en la Sindicatura Municipal, por fallas en el alumbrado público el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Nombre completo. **
- II.- Identificación oficial. **
- III.- Correo electrónico. **
- IV.- Número de teléfono/celular. **
- V.- Domicilio.**
- VI.- Dirección de la luminaria que presenta la falla (calle y número). **
- VII.- Colonia.**
- VIII.- Número de la luminaria.**
- IX.- Foto y/o video.*
- X.- Ubicación en tiempo real de WhatsApp (en caso de tenerla).*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

En caso de no contar con los requisitos previos, no será posible para el Departamento de Alumbrado Público de la Dirección de Servicios Públicos Municipales reparar la luminaria."

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx

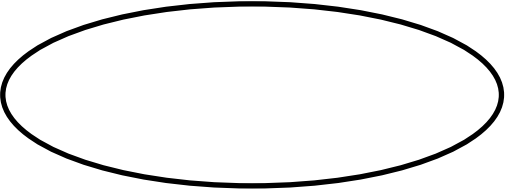

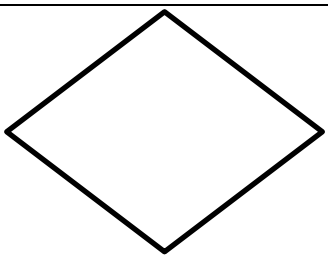
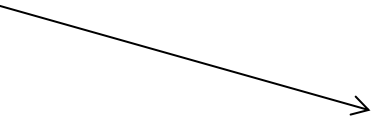
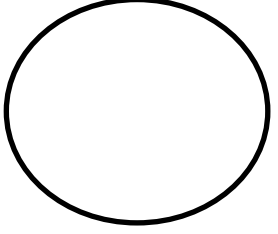



(646) 176-2222
072





SIMBOLOGÍA.

| | |
|---|----------------------------------|
|  | INICIO/ TERMINACIÓN DE ACTIVIDAD |
|  | OPERACIÓN |
|  | DECISIÓN O ALTERNATIVA |
|  | DIRECCIÓN DE FLUJO |
|  | SEGUIMIENTO DENTRO DE LA PÁGINA. |
|  | NOTAS DE ADICIÓN |

ACCIONES RESPONSABLES

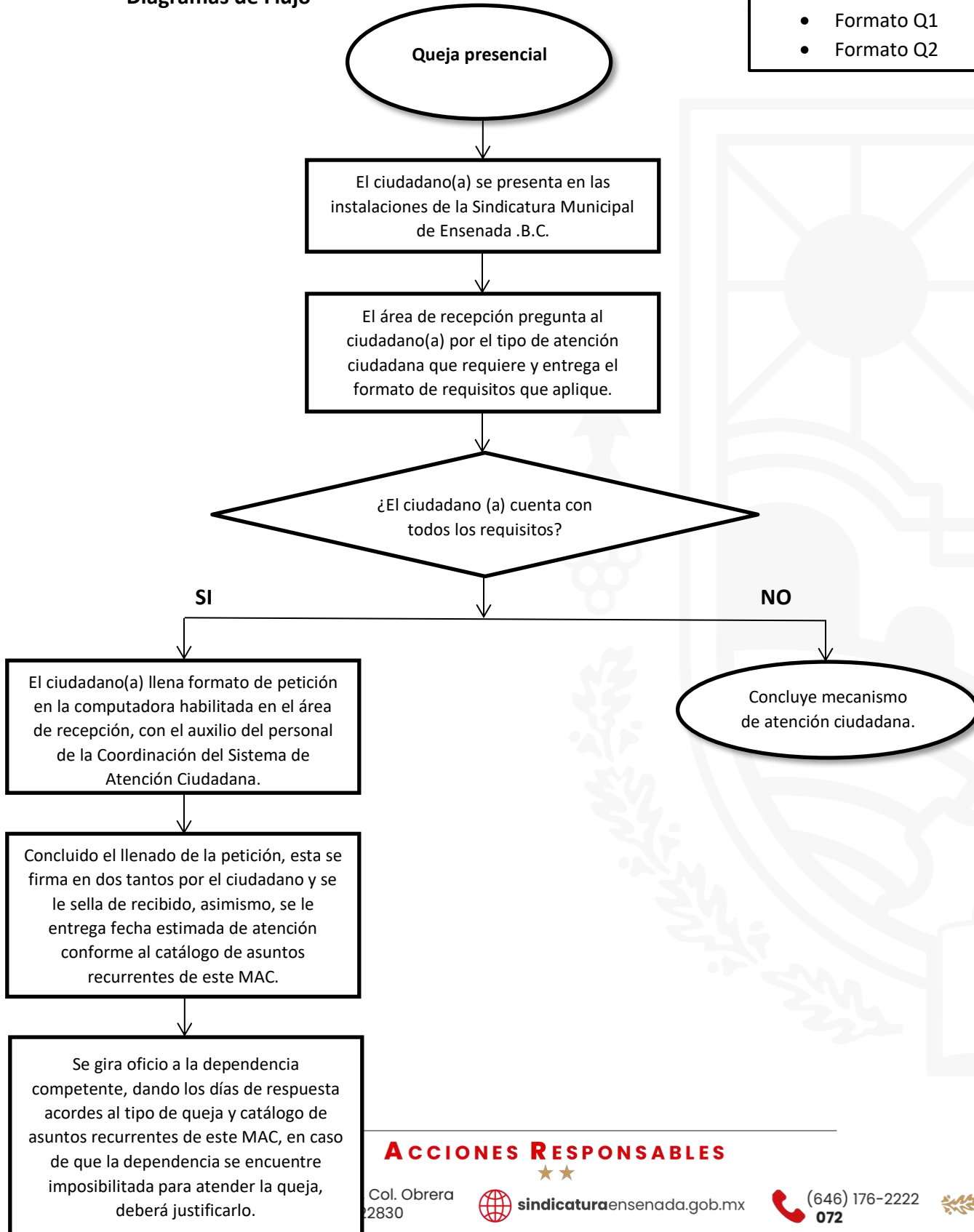


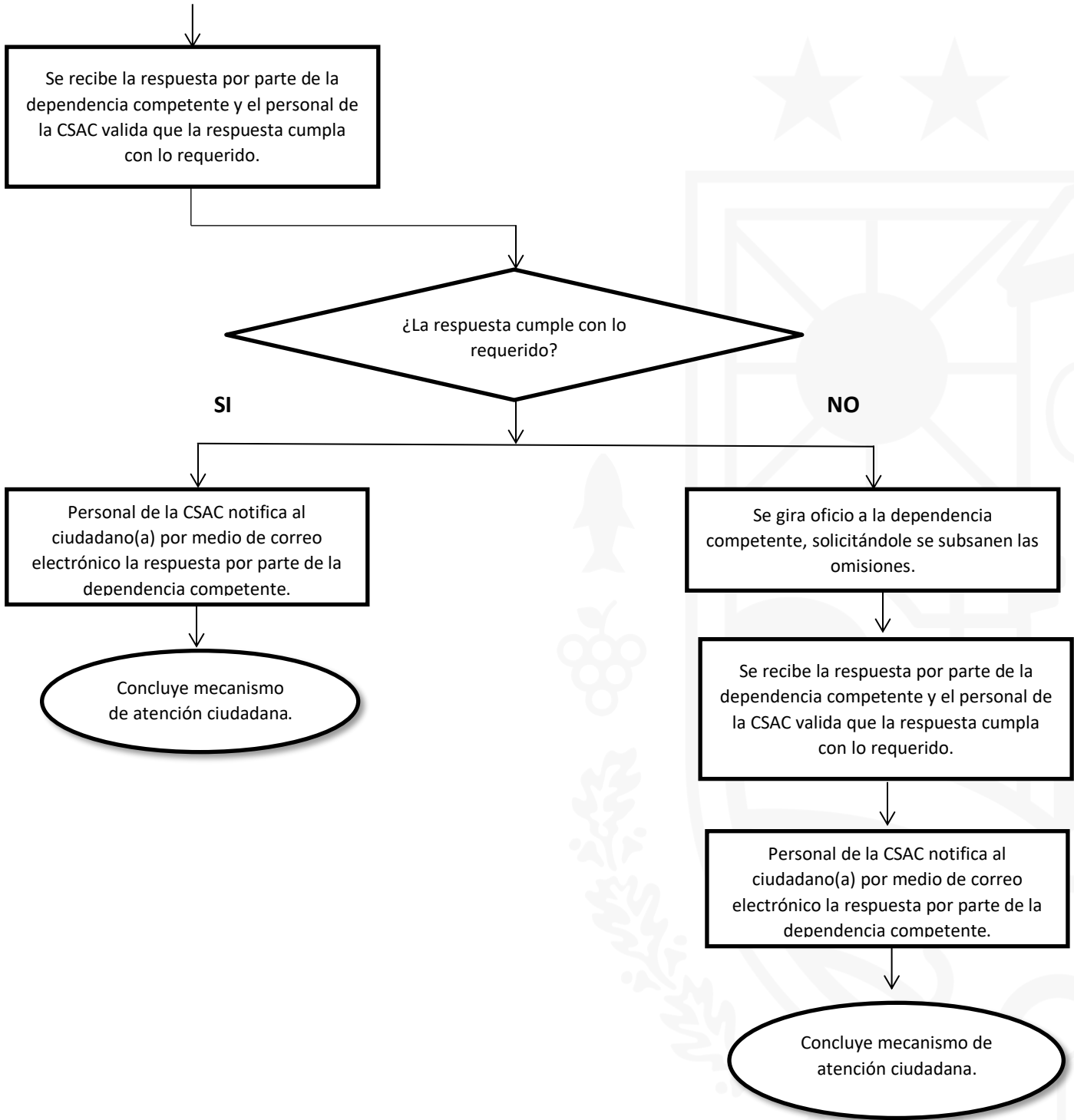


Diagramas de Flujo

Formatos de requisitos que aplican:

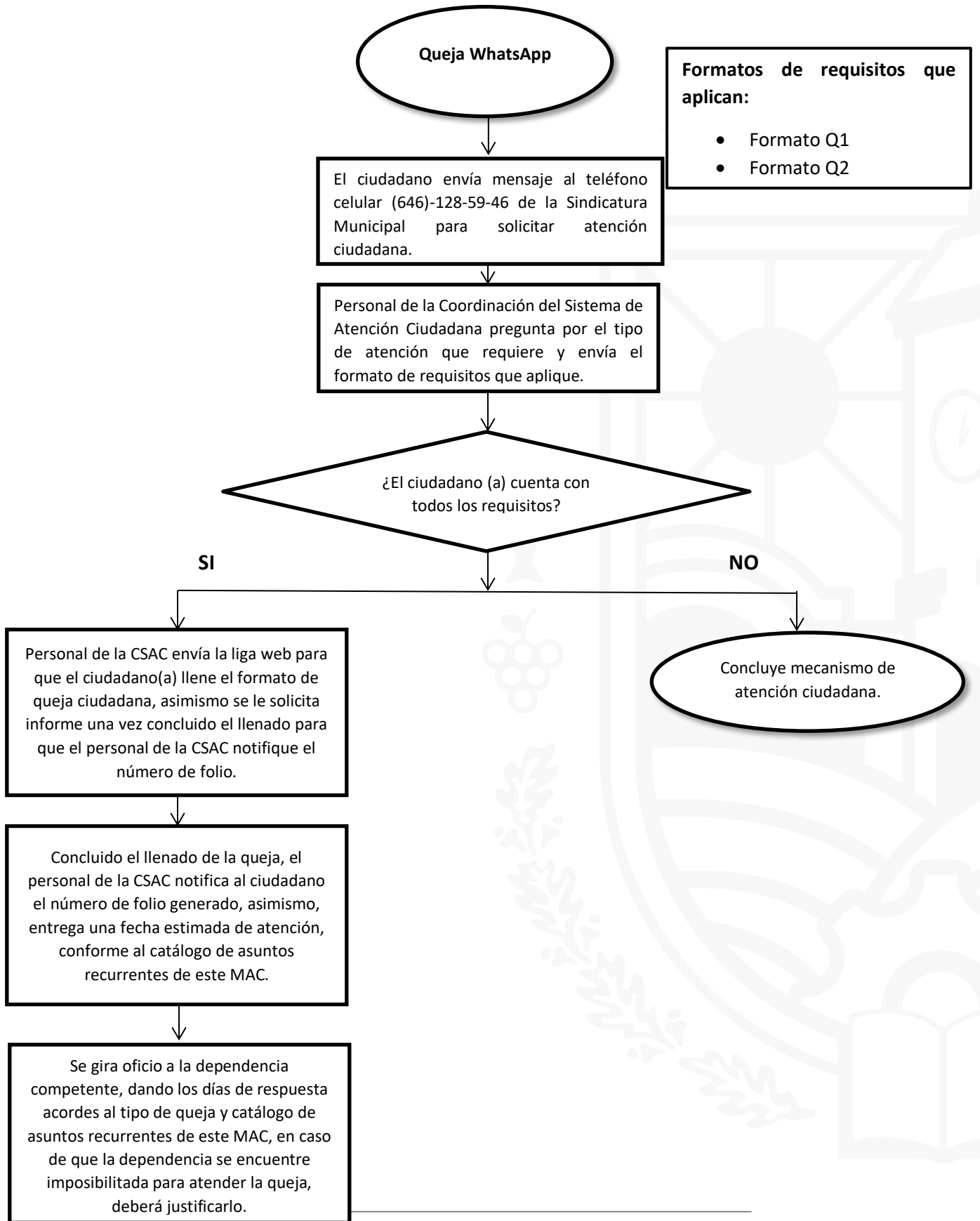
- Formato Q1
- Formato Q2





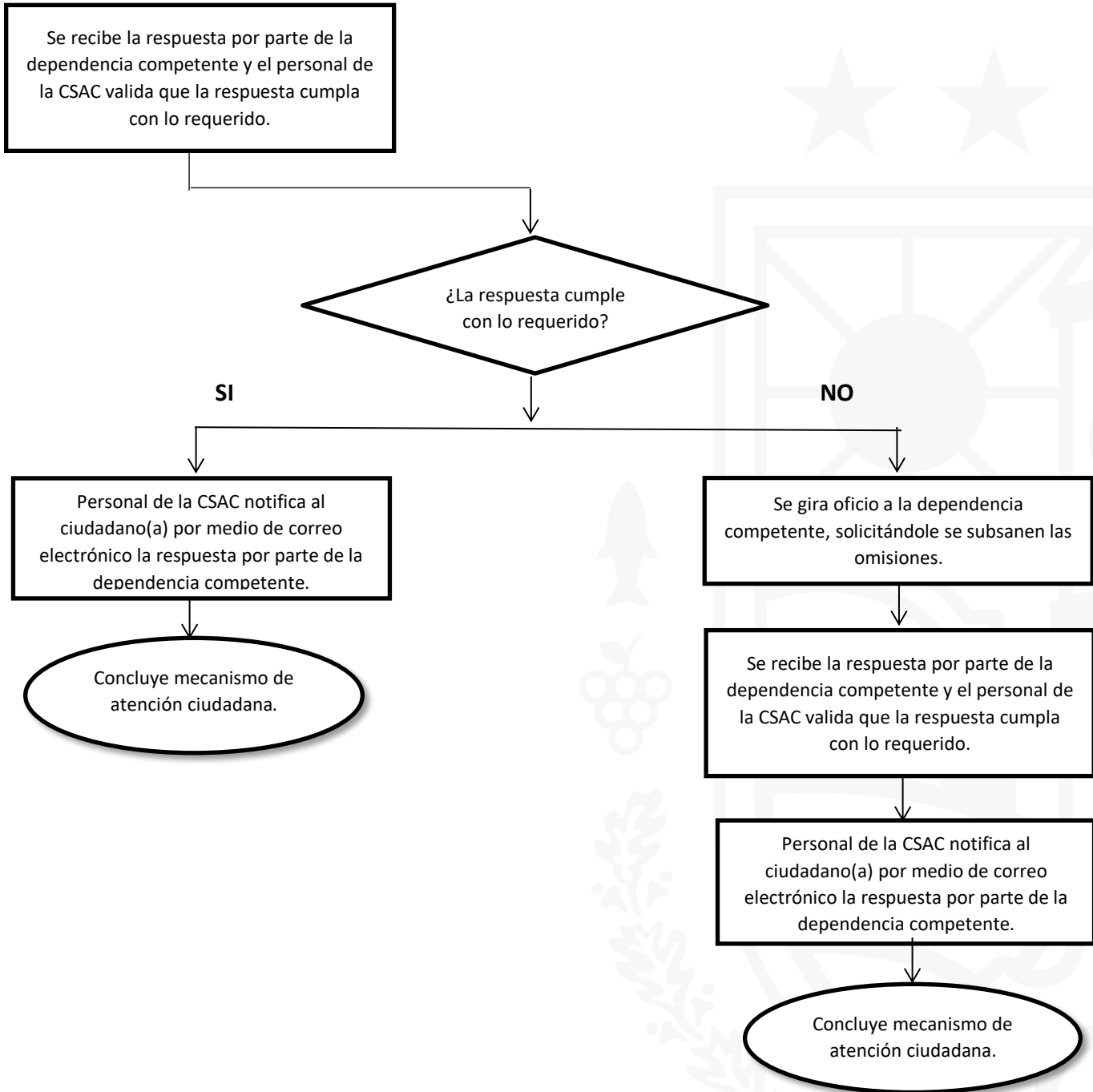
ACCIONES RESPONSABLES





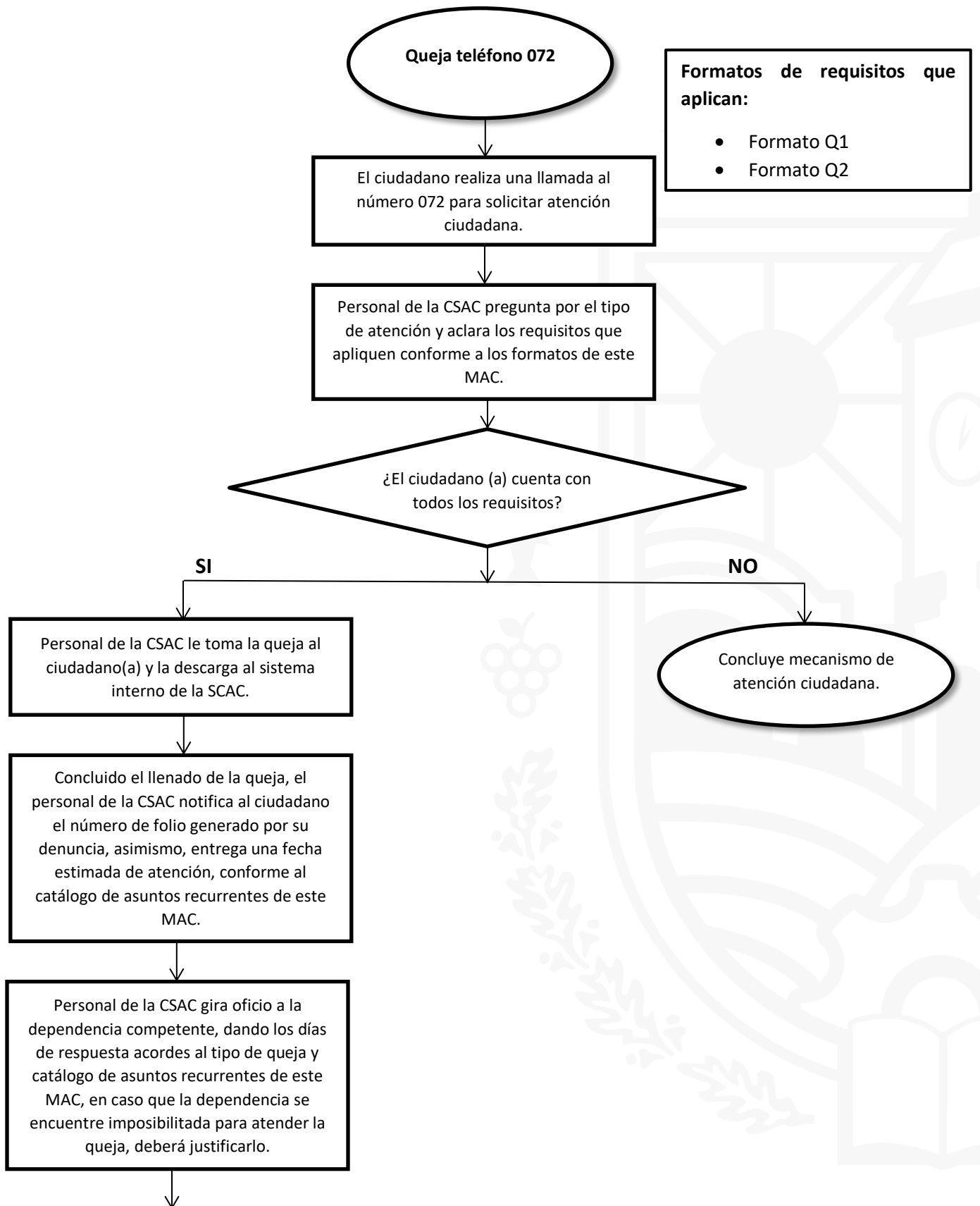
ACCIONES RESPONSABLES





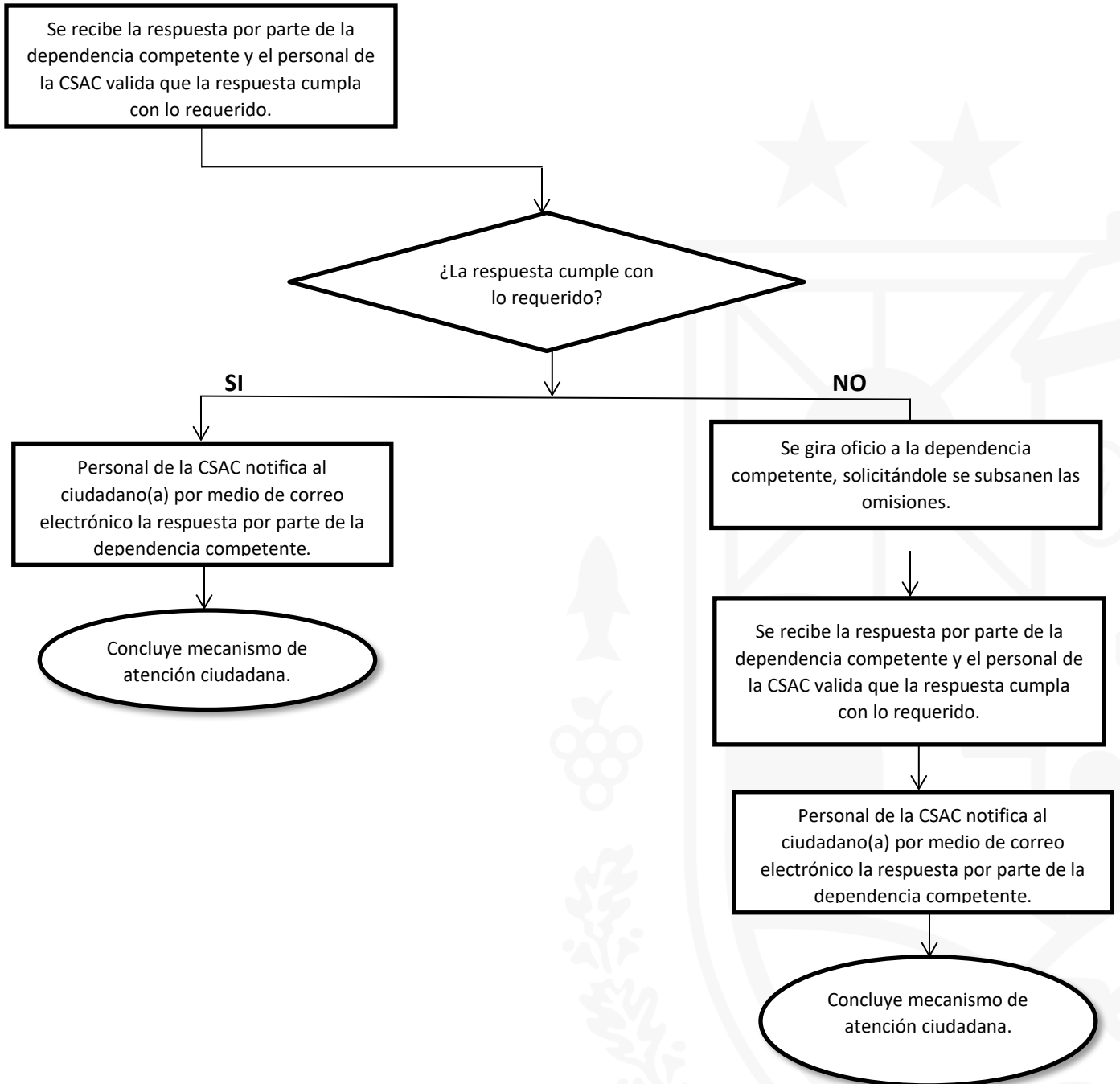
ACCIONES RESPONSABLES





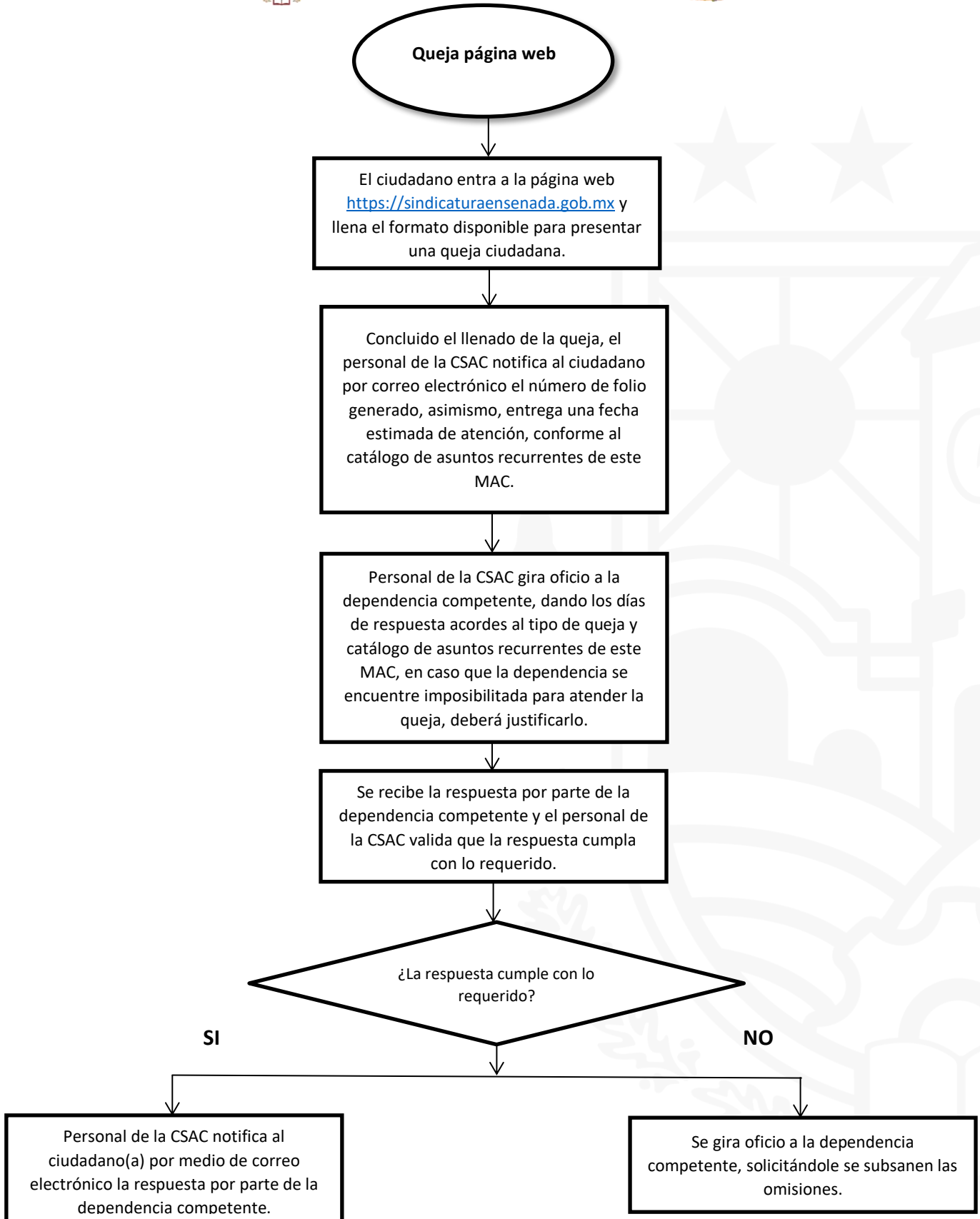
ACCIONES RESPONSABLES





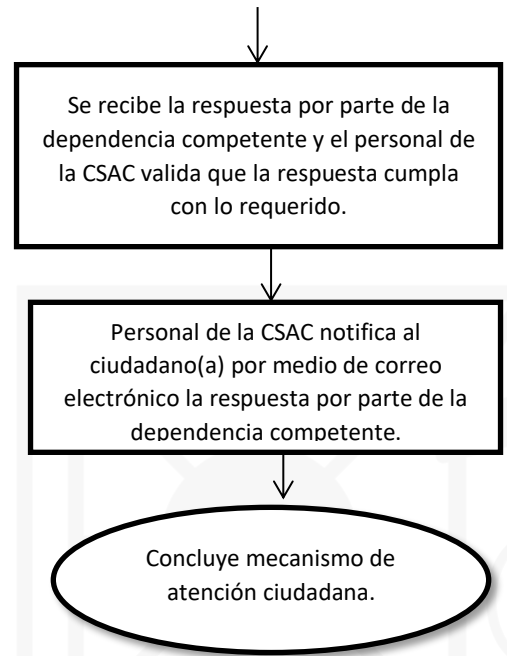
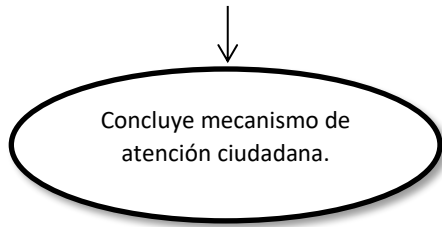
ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





Denuncias:

Las denuncias que se reciben en la Sindicatura Municipal, son el medio a través del cual el ciudadano hace de conocimiento a este órgano interno de control respecto de la actuación irregular de un servidor público municipal o elemento de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, o en la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Ciudadana de Baja California.

Para la presentación de denuncias, el recepcionista deberá preguntar al ciudadano respecto al asunto de la denuncia que pretende presentar y si desea presentarla de manera anónima o no, con esta información el recepcionista podrá discernir cuál de los siguientes formatos le entregará al ciudadano con los requisitos mínimos necesarios que se requieren para presentar la denuncia.

Formato D1 denuncias contra elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.

“Para presentar una denuncia en la Sindicatura Municipal en contra de elementos de la Dirección de Seguridad Pública, el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Narración explícita de los hechos. **
- II.- Lugar, fecha y hora en el que ocurrieron los hechos. **
- III.- Identificación oficial del denunciante. **
- IV.- Dirección del denunciante. **
- V.- Número de teléfono/ celular del denunciante. **
- VI.- Nombre del elemento de la Dirección de Seguridad Pública. **
- VII.- pruebas que refuercen la denuncia (documentos, video, fotografías o audios).*
- VIII.- Número de patrulla (en caso de contar con él).*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

La Sindicatura Municipal no cuenta con facultades para iniciar investigaciones contra elementos de la Guardia Estatal, la Guardia Nacional o inspectores del Instituto de Movilidad Sustentable de B.C., asimismo no somos la autoridad competente para solicitar la reparación de daños ocasionados por algún servidor público municipal, de igual forma no somos competentes para aplicar descuentos o cancelar infracciones de tránsito o hacer la devolución de pertenencias.”





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Formato D2 denuncias anónimas contra elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.

Para presentar una denuncia anónima en la Sindicatura Municipal en contra de elementos de la Dirección de Seguridad Pública, el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Narración explícita de los hechos. *
- II.- Lugar, fecha y hora en el que ocurrieron los hechos. *
- III.- Nombre del elemento de la Dirección de Seguridad Pública. *
- IV.- pruebas que refuercen la denuncia (documentos, video, fotografías o audios).
- V.- Número de patrulla (en caso de contar con él).

Los requisitos marcados con un * son obligatorios.

Nota:

La Sindicatura Municipal no cuenta con facultades para iniciar investigaciones contra elementos de la Guardia Estatal, la Guardia Nacional o inspectores del Instituto de Movilidad Sustentable de B.C., asimismo no somos la autoridad competente para solicitar la reparación de daños ocasionados por algún servidor público municipal, de igual forma no somos competentes para aplicar descuentos o cancelar infracciones de tránsito o hacer la devolución de pertenencias.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





“Formato D3 denuncia contra servidores públicos municipales.

Para, presentar una denuncia en la Sindicatura Municipal, por presuntos hechos, actos u omisiones que correspondan una falta administrativa de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas de Baja California, cometidos por algún servidor público que labore en el gobierno municipal, el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Narración explícita de los hechos. **
- II.- Lugar, fecha y hora en el que ocurrieron los hechos. **
- III.- Nombre completo del servidor público denunciado. **
- IV.- Dependencia o entidad a la que pertenece el denunciado. **
- V.- Nombre completo del denunciante. **
- VI.- Identificación oficial del denunciante. **
- VII.- Correo electrónico del denunciante. **
- VIII.- Número de teléfono/celular del denunciante. **
- IX.- Pruebas que refuercen la denuncia (documentos, video, fotografías o audios).*
- X.- Cargo que ocupa (en caso de no ocupar la titularidad de algún área).*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

La Sindicatura Municipal, no cuenta con facultades para iniciar una investigación administrativa en contra de servidores públicos de la administración pública estatal o federal, asimismo no somos la autoridad competente para solicitar la reparación de daños ocasionados por algún servidor público municipal, una vez presentada la denuncia no se cancela.”





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Formato D4 denuncia anónima contra servidores públicos municipales.

Para presentar una denuncia en la Sindicatura Municipal, por presuntos hechos, actos u omisiones que correspondan una falta administrativa de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas de Baja California, cometidos por algún servidor público que labore en el gobierno municipal, el ciudadano deberá presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Narración explícita de los hechos. **
- II.- Lugar, fecha y hora en el que ocurrieron los hechos. **
- III.- Nombre completo del servidor público denunciado. **
- IV.- Dependencia o entidad paramunicipal a la que pertenece. **
- V.- Pruebas que refuercen la denuncia (documentos, video, fotografías o audios).*
- VI.- Cargo que ocupa (en caso de no ocupar la titularidad de algún área).*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

La Sindicatura Municipal, no cuenta con facultades para iniciar una investigación administrativa en contra de servidores públicos de la administración pública estatal o federal, asimismo no somos la autoridad competente para solicitar la reparación de daños ocasionados por algún servidor público municipal, una vez presentada la denuncia no se cancelara.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





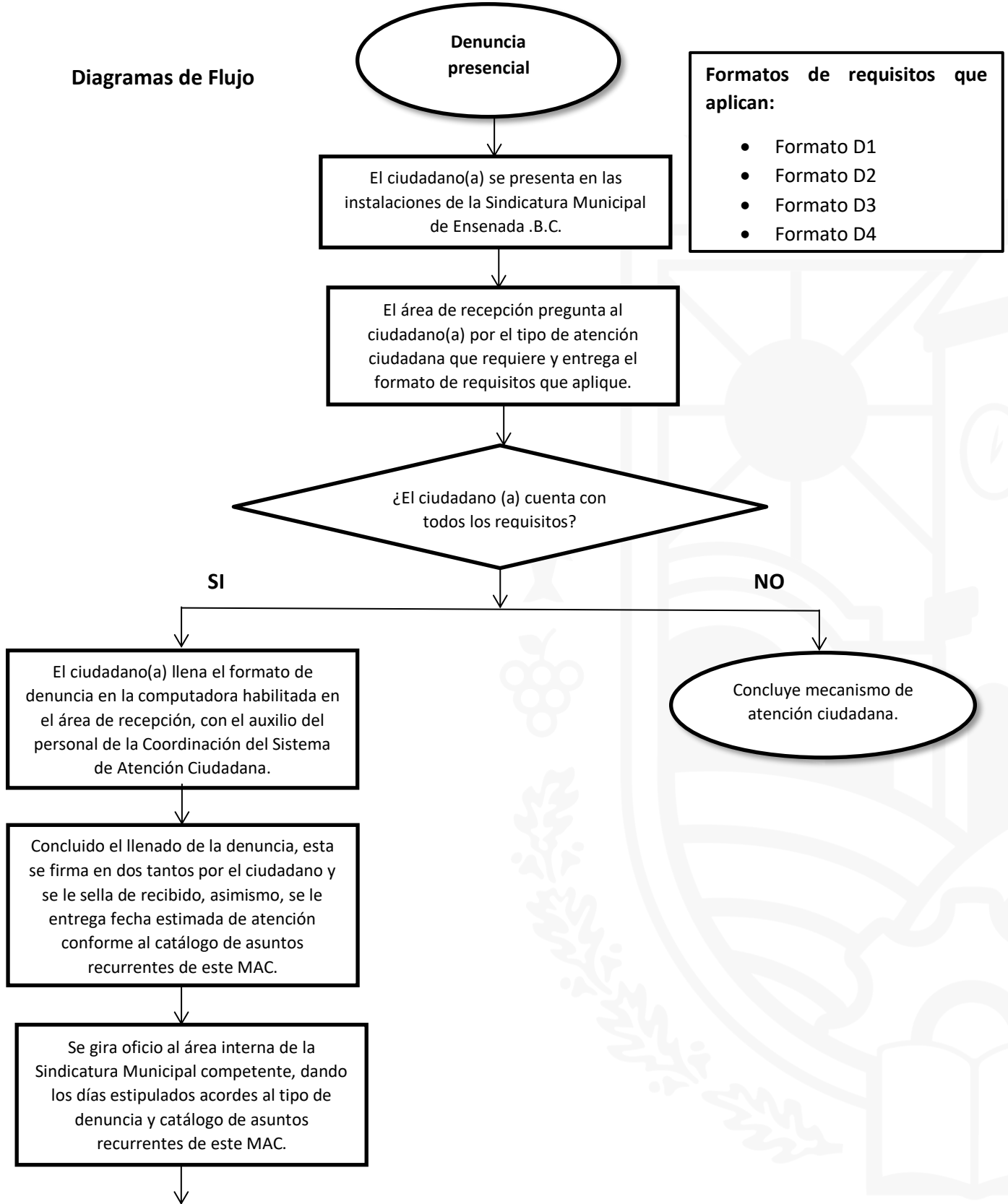
Asimismo, las denuncias que se presenten en la Sindicatura Municipal deberán realizarse bajo el siguiente formato

| | | | |
|---|--|--------------|--|
| FECHA: | | HORA: | |
| NOMBRE DEL DENUNCIANTE: | | | |
| DOMICILIO: | | | |
| TELÉFONO: | | | |
| EDAD Y FECHA DE NACIMIENTO: | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO: | | | |
| HECHO QUE SE DENUNCIA: | | | |
| NOMBRE COMPLETO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS: | SE ANEXA: (DOCUMENTOS, FOTOGRAFIAS, VIDEOS) | | |
| Fecha y hora en que ocurrieron los hechos: | LUGAR EN EL QUE OCURRIERON LOS HECHOS: | | |
| DEPENDENCIA O ENTIDAD PARAMUNICIPAL: (A LA QUE PERTENECEN LOS SERVIDORES PUBLICOS) | NÚMERO DE PATRULLA | | |
| NARRACIÓN DE LOS HECHOS: | | | |
| Nombre y firma del denunciante: | | | |
| _____ | | | |





Diagramas de Flujo



Formatos de requisitos que aplican:

- Formato D1
- Formato D2
- Formato D3
- Formato D4

ACCIONES RESPONSABLES





El área interna competente genera y entrega a la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana el No. de investigación para su seguimiento.



Personal de la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana notifica por medio de correo electrónico el No. de investigación, asimismo, hace de conocimiento que para el seguimiento de su denuncia deberá agendar una cita con el área interna competente.

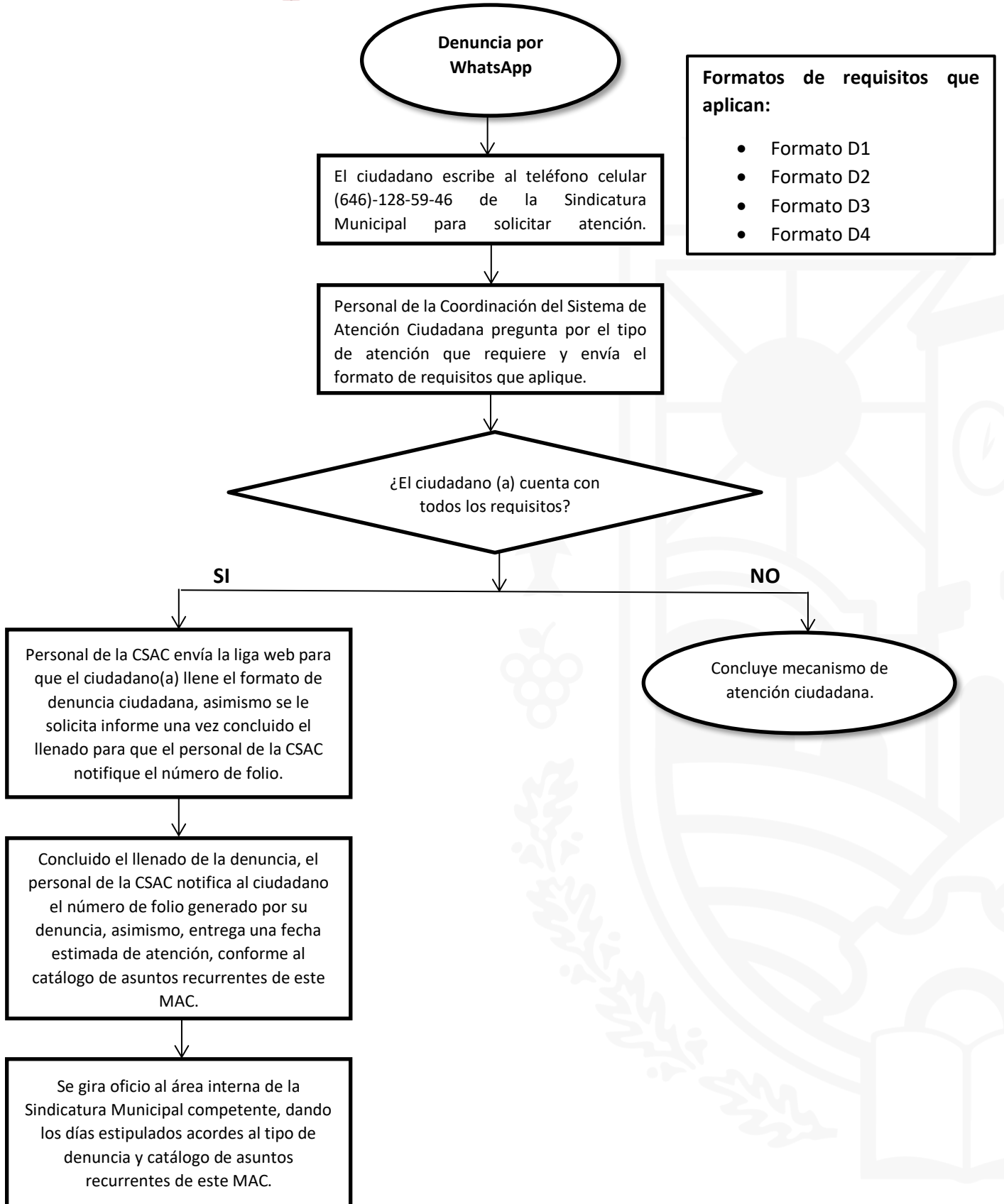


Concluye mecanismo de atención ciudadana.



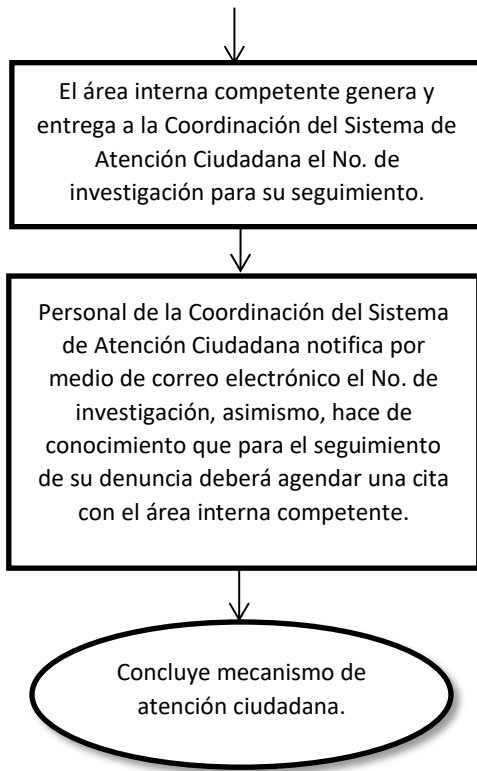
ACCIONES RESPONSABLES





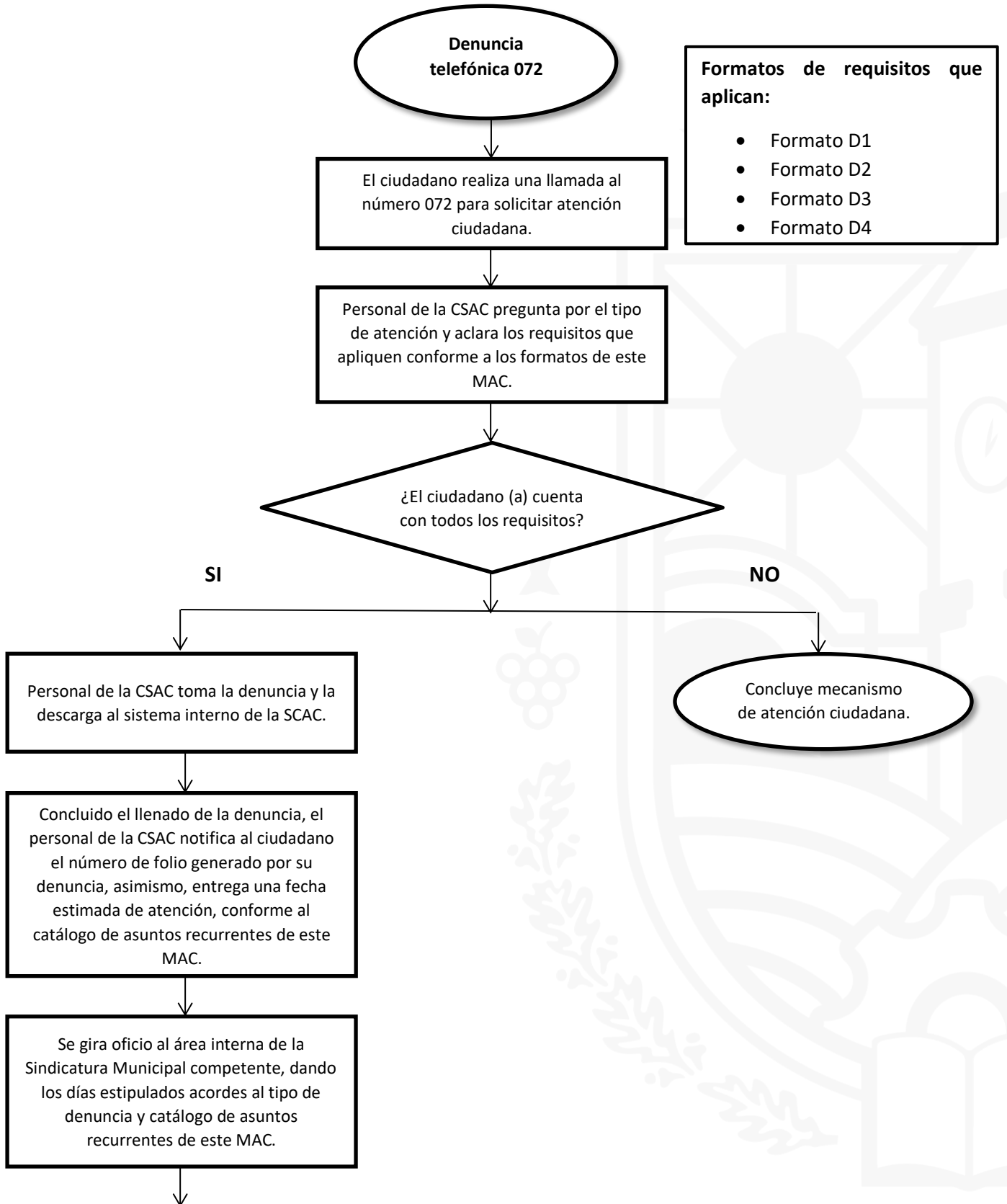
ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





El área interna competente genera y entrega a la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana el No. de investigación para su seguimiento.

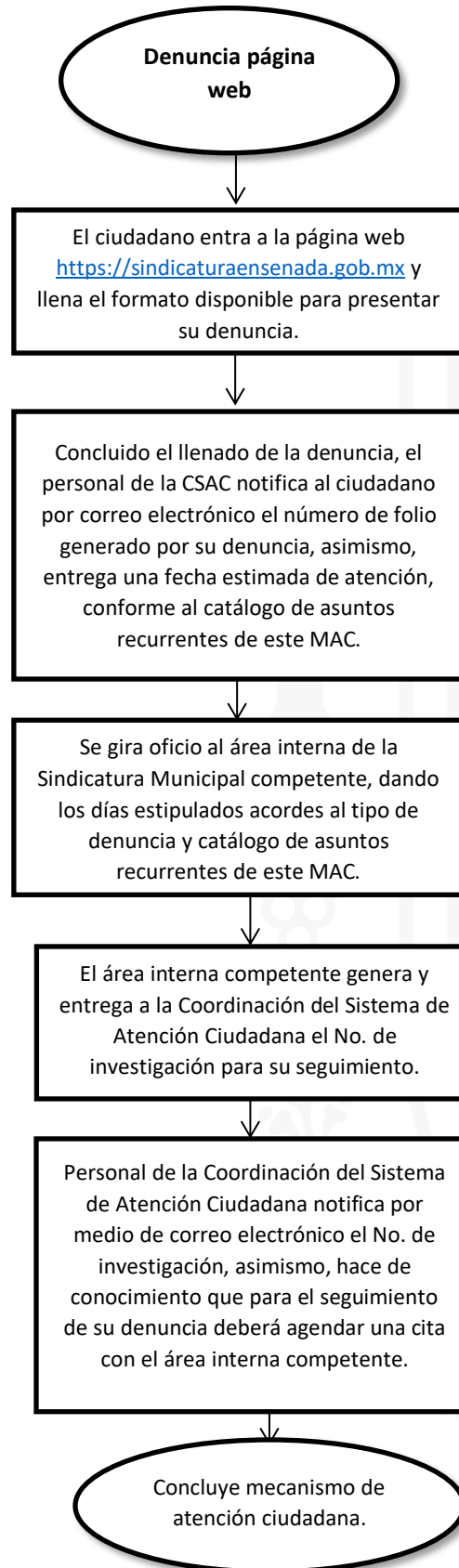
Personal de la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana notifica por medio de correo electrónico el No. de investigación, asimismo, hace de conocimiento que para el seguimiento de su denuncia deberá agendar una cita con el área interna competente.

Concluye mecanismo de atención ciudadana.



ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Peticiones:

Las peticiones que se reciben en la Sindicatura Municipal, son la herramienta que utilizan los ciudadanos con la finalidad de ser auxiliados en la realización de algún trámite en alguna dependencia o entidad paramunicipal del gobierno municipal.

Para la presentación de peticiones el recepcionista deberá constatar con el ciudadano si lo que desea presentar es una petición, para posteriormente entregarle el siguiente formato.

"Formato P1 peticiones.

Para presentar una petición en la Sindicatura municipal, el ciudadano deberá de presentar por lo menos los siguientes requisitos:

- I.- Nombre completo. **
- II.- Identificación oficial. **
- III.- Domicilio. **
- IV.- Correo electrónico. **
- V.- Descripción de lo que se solicita. **
- VI.- Número de teléfono/celular.*

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

En caso de no contar con los requisitos señalados, no se podrá presentar la petición."

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx

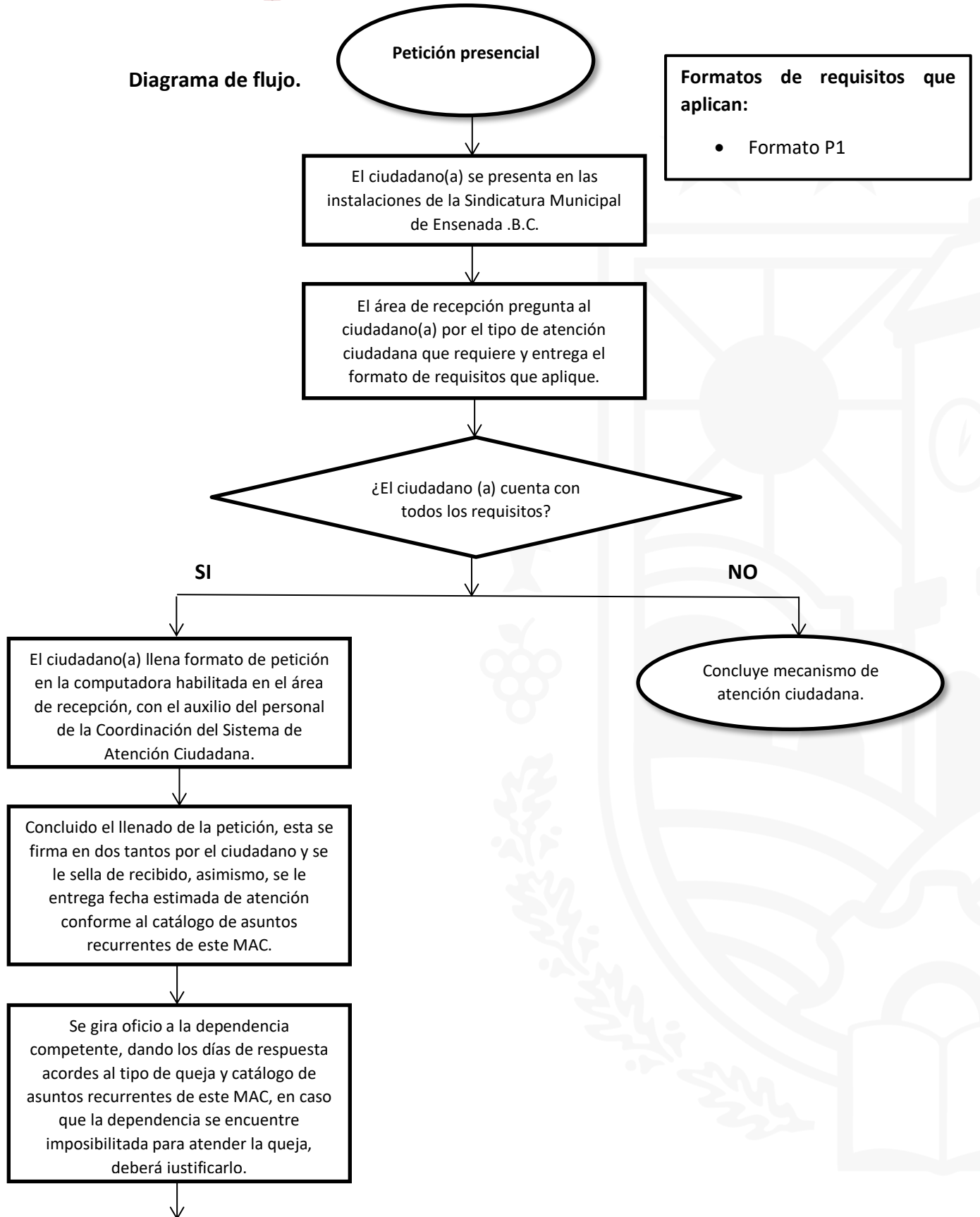


(646) 176-2222
072



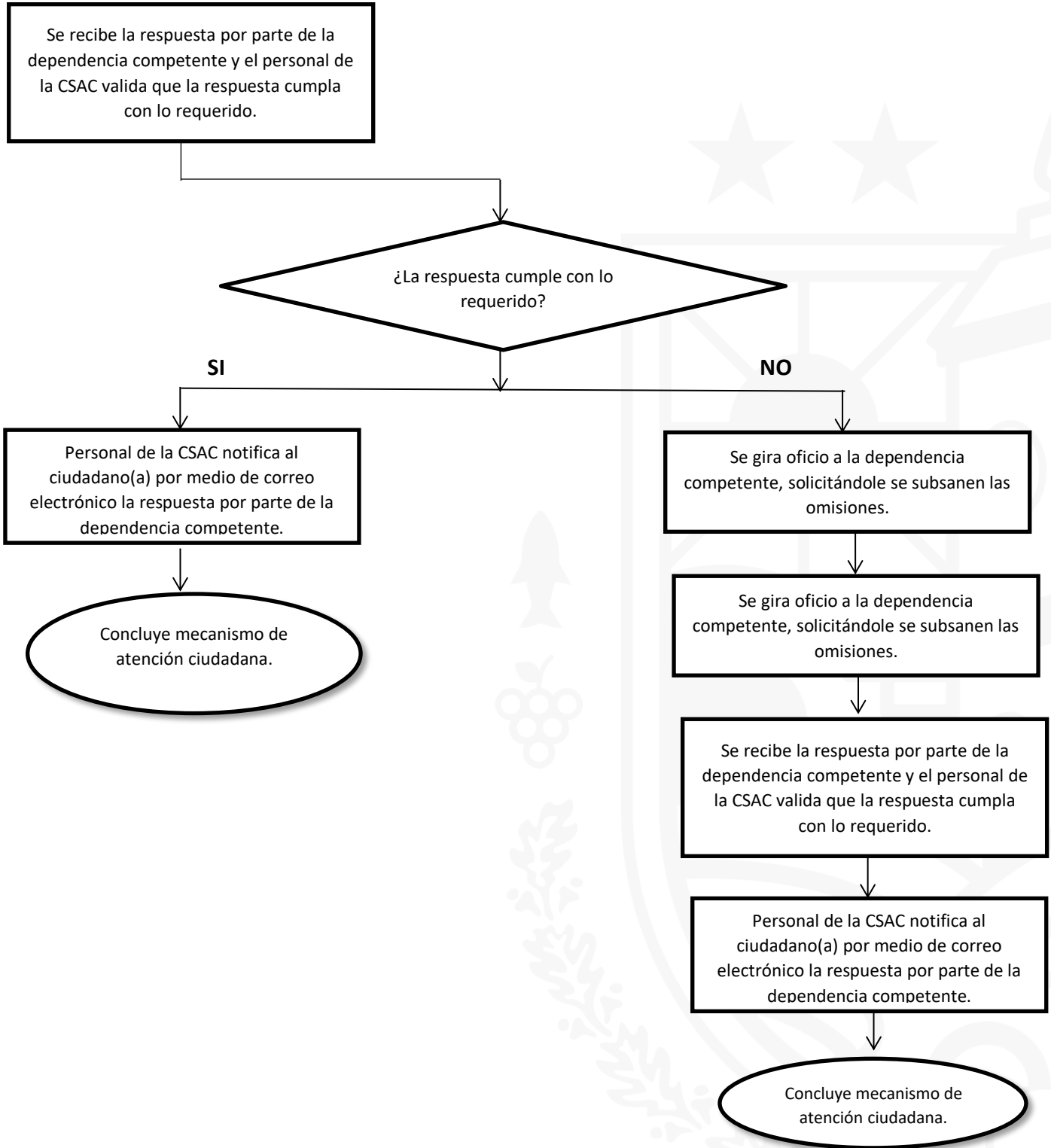


Diagrama de flujo.



ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES

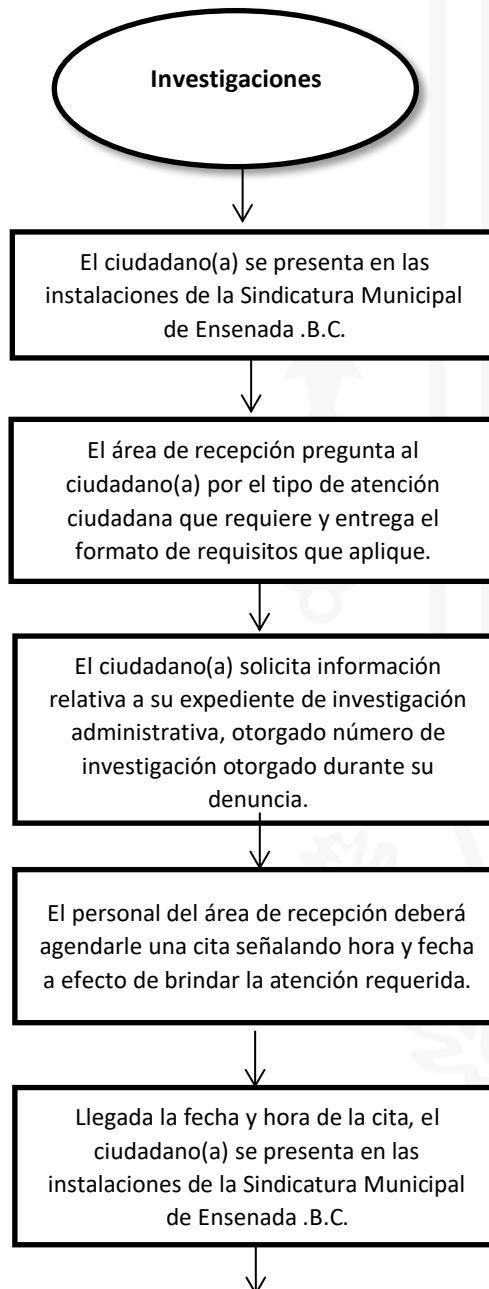




Investigaciones

La Unidad Investigadora y el Departamento de Asuntos Internos ambos de la Sindicatura Municipal de Ensenada, B.C., llevan a cabo investigaciones administrativas respecto a las conductas de servidores públicos y elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, que puedan constituir responsabilidades administrativas de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California y la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Ciudadana de Baja California.

Diagrama de Flujo



ACCIONES RESPONSABLES





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



El asesor jurídico responsable de la investigación administrativa, da acceso al ciudadano a la sala de juntas, donde se le proporciona cierta información restringida por la Ley, sobre la denuncia interpuesta.

Concluye mecanismo de atención ciudadana.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



★ ★
sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Procedimiento de responsabilidad Administrativa.

El procedimiento de Responsabilidad Administrativa en la Sindicatura Municipal de Ensenada, B.C., está a cargo del Departamento de Responsabilidades Administrativas, dicho procedimiento tiene origen en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, el cual consiste en admitir el Informe de Presunta Responsabilidad que emita la Unidad Investigadora, ordenar el emplazamiento del presunto responsable, debiendo citarlo para que comparezca personalmente a la celebración de la audiencia inicial, señalando con precisión el día, lugar y hora en que tendrá lugar dicha audiencia, así como la autoridad ante la que se llevará a cabo la diligencia en la que el ciudadano(a) denunciante realice las manifestaciones que a su derecho convengan y presente pruebas que estime convenientes, posteriormente se le notificará al ciudadano(a) denunciante la admisión o desechamiento de las pruebas, una vez realizado lo anterior, se le notifica la apertura de alegatos para que por escrito el ciudadano(a) denunciante manifieste lo que a su derecho convenga, por último se le notifica la resolución definitiva en la cual se define si se encontró o no responsable administrativamente al servidor público denunciado.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





**Procedimiento de
responsabilidad
administrativa**

El ciudadano(a) denunciante es notificado por la Sindicatura Municipal para informarle de la fecha y hora en la que se celebrara la audiencia y ejerza su derecho hacer sus manifestaciones y ofrezca pruebas.

Llegada la fecha programada para celebrar la audiencia, el ciudadano(a) denunciante se presenta en las instalaciones de la Sindicatura Municipal y se anuncia en la recepción.

El Jefe del Departamento de Responsabilidades Administrativas pasa al ciudadano a la sala de juntas y se celebra la audiencia para que el ciudadano denunciante realice sus manifestaciones y ofrezca las pruebas que considere convenientes.

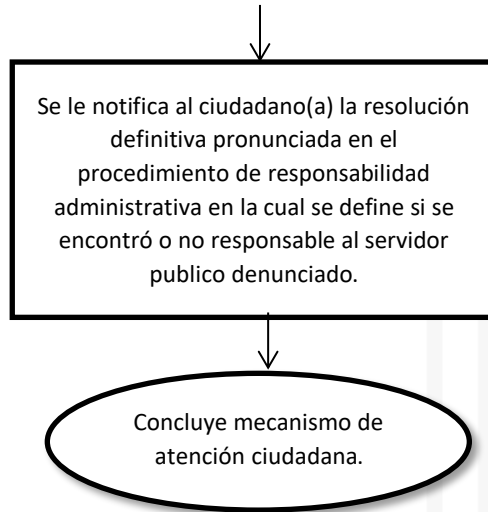
Llegada la fecha programada para celebrar la audiencia, el ciudadano(a) denunciante se presenta en las instalaciones de la Sindicatura Municipal y se anuncia en la recepción.

Se le notifica al ciudadano(a) denunciante la admisión o en su caso el desechamiento de las pruebas ofrecidas a través del notificador de la Sindicatura Municipal.

Se le notifica al ciudadano(a) la apertura de alegatos para que manifieste por escrito lo que a su derecho convenga.

ACCIONES RESPONSABLES





ACCIONES RESPONSABLES





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



Asuntos relacionados con daños patrimoniales propiedad del Municipio de Ensenada

La Sindicatura Municipal como representante jurídica del Ayuntamiento, de acuerdo al artículo 8 de la Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California y el artículo 195 fracción XXIX del Reglamento de la Administración Pública para el Municipio de Ensenada, Baja California, interviene en los casos en que se ocasionen daños por alguna persona a los bienes propiedad del Municipio, asegurándose de la reparación del daño patrimonial; En caso de no realizarse la reparación del daño patrimonial, deberá presentar querellas ante el Ministerio Público.

ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830

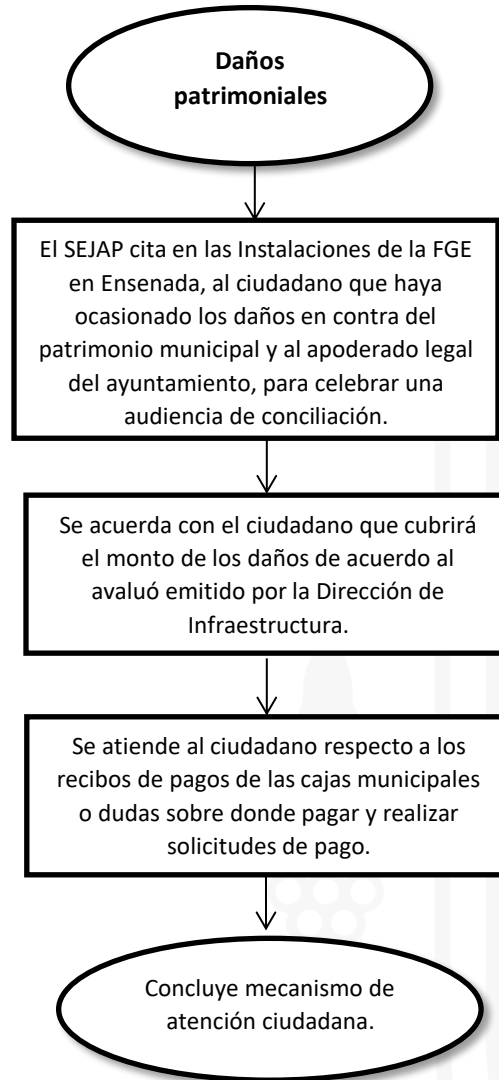


sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072





ACCIONES RESPONSABLES





Solicitud de carta de antecedentes administrativos

La carta de antecedentes administrativos tiene como origen el artículo 195 fracción XXXI del Reglamento de la Administración Pública para el Municipio de Ensenada, Baja California, la cual consta si el servidor público tiene o no antecedentes administrativos derivado de los procedimientos establecidos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Ciudadana de Baja California; las leyes abrogadas de Responsabilidades de los Servidores públicos del Estado de Baja California; la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California y demás leyes y reglamentos aplicables.

Para la solicitud de carta de antecedentes administrativos el recepcionista deberá constatar que el ciudadano presente requisitos establecidos en el siguiente formato:

"Formato C1 carta de antecedentes administrativos.

Para solicitar una carta de antecedentes administrativos en la Sindicatura Municipal, el ciudadano deberá de presentar por lo menos los siguientes requisitos:

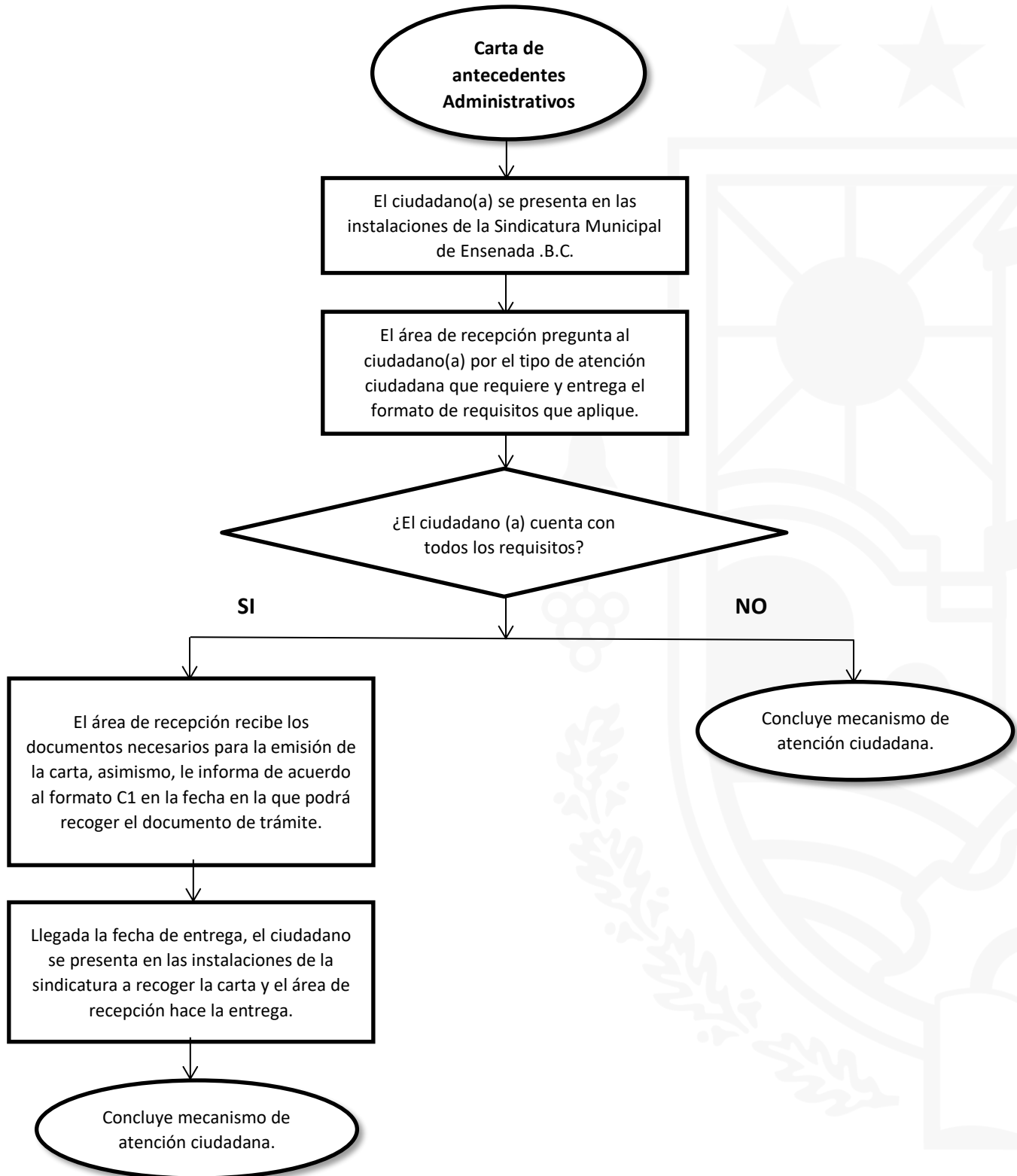
- I.- Presentar original y copia de identificación oficial. **
- II.- 2 fotografías tamaño credencial y/o infantil. **
- II- Recibo oficial de pago de derechos. **
- III.- No contar con adeudos municipales.**

*Los requisitos marcados con un * son obligatorios.*

Nota:

En caso de no contar con los requisitos señalados, no se podrá expedir la carta de antecedentes administrativos."





ACCIONES RESPONSABLES





Anexos:

Al presente documento, se anexan una serie de documentos que facilitarán el ejercicio de las funciones de la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana.

I.- Catalogo:

El siguiente catálogo, describe los asuntos más recurrentes que se presentan en la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana, señalando a que dependencia le corresponde atenderle; si corresponde a una denuncia, queja o petición; una breve descripción del tema y el tiempo estimado de respuesta.

Sindicatura Municipal

| Área interna | Atiende: | Descripción del asunto: | Tiempo estimado de respuesta: |
|-----------------------------------|--|---|-------------------------------|
| Unidad Investigadora. | Denuncias vs servidores públicos. | Iniciar investigaciones por probables faltas administrativas cometidas por servidores públicos municipales, derivado de denuncias presentadas en la CSAC. | 3 días hábiles. |
| Departamento de Asuntos Internos. | Denuncias contra elementos de la Dirección de Seguridad Pública. | Iniciar investigaciones por el probable actuar irregular de los elementos de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, derivado de denuncias presentadas en la CSAC. | 3 días hábiles. |

Dirección de Servicios Públicos Municipales





| Área interna | Atiende: | Descripción del asunto: | Tiempo estimado de respuesta: |
|---|----------|---|-------------------------------|
| Departamento de Limpia. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC, respecto a la falta de recolección de basura en su colonia. | 4 días hábiles. |
| Departamento de Alumbrado Público y Semaforización. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC, respecto a la falla de luminarias públicas. | 2 días hábiles. |
| Departamento de Parques y Jardines y Panteones. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a la rehabilitación y/o limpieza de parques, jardines y panteones municipales. | 10 días hábiles. |

ACCIONES RESPONSABLES





Dirección de Infraestructura

| Área interna | Atiende: | Descripción del asunto: | Tiempo estimado de respuesta: |
|------------------------------------|----------|---|-------------------------------|
| Departamento de Maquinaria Pesada. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a las vialidades que necesitan ser raspadas con una motoconformadora. | 5 días hábiles. |
| Departamento de Vialidades. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a las vialidades que necesitan reponerse o instalar los señalamientos viales. | 10 días hábiles. |
| Departamento de Vialidades. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto al encharcamiento que se genera en las diferentes vialidades de la ciudad. | 2 días hábiles. |
| Departamento de Vialidades. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a la limpieza, desazolve y reparación de rejillas en boca de tormenta del sistema pluvial. | 5 días hábiles. |

ACCIONES RESPONSABLES





Dirección de Administración Urbana, Ecología y Medio Ambiente

| Área interna | Atiende: | Descripción del asunto: | Tiempo estimado de respuesta: |
|--|----------|--|-------------------------------|
| Dirección de Administración Urbana, Ecología y Medio Ambiente. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto al cumplimiento y ejecución de las resoluciones que emite la Dirección de Administración Urbana, Ecología y Medio Ambiente. | 10 días hábiles. |
| Subdirección de Control Urbano. | Quejas. | Atender las quejas que se presentan en la CSAC respecto a las problemáticas que surgen cuando un fraccionamiento no es entregado al Ayuntamiento. | 10 días hábiles. |
| Subdirección de Control Urbano. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a las construcciones que no cuentan con los permisos correspondientes. | 5 días hábiles. |
| Subdirección de Control Urbano. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presentan en la CSAC respecto a los cambios de uso de suelo. | 10 días hábiles. |

ACCIONES RESPONSABLES





Dirección de Seguridad Pública Municipal

| Área interna | Atiende: | Descripción del asunto: | Tiempo estimado de respuesta: |
|---|----------|--|-------------------------------|
| Subdirección Operativa / Comandancia de Tránsito. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presenten en la CSAC respecto a los autos abandonados en la vía pública. | 4 días hábiles. |
| Subdirección Operativa / Unidad Ecológica. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presenten en la CSAC respecto a la utilización y/o explosión de fuegos artificiales. | 2 días hábiles. |
| Subdirección Operativa / Unidad Ecológica. | Quejas. | Atender las quejas ciudadanas que se presenten en la CSAC respecto a hogares o establecimientos comerciales con acumulación de basura. | 2 días hábiles. |

ACCIONES RESPONSABLES





ENSENADA
XXIV AYUNTAMIENTO
"JUNTOS SEGUIREMOS CUMPLIENDO"

**SINDICATURA
MUNICIPAL**



ACCIONES RESPONSABLES



Av. Floresta 330, Col. Obrera
Ensenada, B.C. 22830



sindicaturaensenada.gob.mx



(646) 176-2222
072

