



NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA  
H. AYUNTAMIENTO DE PLAYAS DE ROSARITO B. C.

## Norma Técnica No. 27

Línea de Atención Ciudadana 072 y Buzones  
Receptores de Quejas en el H. Ayuntamiento  
Municipal de Playas de Rosarito B. C.

**Norma Técnica Administrativa Relativa a la línea de Atención Ciudadana 072, y Buzones receptores de quejas en el H. Ayuntamiento de Playas de Rosarito B. C.**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Antecedentes	02
Marco Legal	03
Objetivos	08
Dependencias y su área de aplicación	09
Políticas de Operación	12
Vigencia y periodos de revisión	17
Formatos	18

## ANTECEDENTES

En la presente Norma Técnica Administrativa se encuentran los lineamientos, por los cuales se rige la línea de atención Ciudadana 072, así como el funcionamiento de Buzones receptores de quejas, comentarios o sugerencias, instalados en diversos puntos estratégicos del municipio y tiene como propósito principal implementar un procedimiento óptimo aplicable de acercamiento de los ciudadanos en la vigilancia de la Administración Pública Municipal y de sus funcionarios.

La necesidad de elaborar y establecer una Norma Técnica Administrativa, relativa a la línea de atención Ciudadana 072 y Buzones receptores de quejas, surge por la importancia que para el Ayuntamiento significa brindar a la Ciudadanía una atención de calidad, cuando acuda a interponer una queja, comentario ó sugerencia, ya sea a través de la línea 072, de manera personal en el módulo ubicado a la entrada principal de la Casa Municipal, mediante los Buzones receptores de quejas estratégicamente ubicados ó a través del formato que aparecerá en el portal de Internet [www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx](http://www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx)

La Sindicatura Municipal, a través del departamento de Sindicatura Ciudadana, crea este programa con la finalidad, de involucrar, mas a la población en el quehacer de la Administración Pública Municipal, coadyuvando con sus quejas, comentarios o sugerencias.

## MARCO LEGAL

La presente Norma Técnica Administrativa fue establecida, tomando en consideración los siguientes preceptos legales:

- Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, en su artículo 8 fracción IV, mismo que me permito reproducir como si a letra se insertase:

**Artículo 8.-** Del Síndico Procurador.- El Síndico Procurador tendrá a su cargo la función de contraloría interna y la procuración de la defensa de los intereses del Ayuntamiento, ostentando en todo caso, las siguientes atribuciones:

**IV.-** Todas aquéllas que el Ayuntamiento le confiera en su reglamentación interior o de gobierno, o en los acuerdos específicos que adopte.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Baja California, en su artículo 46, mismo que me permito reproducir como si a letra se insertase:

**Artículo 46.-** Todo servidor público debe desempeñar su función, empleo, cargo o comisión observando siempre los principios de Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia, actuando dentro del orden jurídico, respetando en todo momento la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California y las Leyes, Decretos y Acuerdos que de una y otra emanen.

En tal virtud, los servidores públicos tienen las siguientes obligaciones:

**I.-** Cumplir con la diligencia requerida el servicio que le sea encomendado;

**II.-** Abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión;

**III.-** Formular y ejercer, en su caso, los planes, programas y presupuestos correspondientes a su competencia, y cumplir las Leyes, Reglamentos y disposiciones administrativas que determinen el manejo de recursos humanos, económicos y materiales públicos;

**IV.-** Utilizar los recursos que tengan asignados para el desempeño de su empleo, cargo o comisión, las facultades que le sean atribuidas o la información reservada a que tenga acceso por su función exclusivamente para los fines a que están afectos;

**V.-** Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso por razón de su empleo, cargo o comisión, así como los bienes muebles e inmuebles que conserve bajo su cuidado, impidiendo o evitando el uso indebido, sustracción, inutilización, ocultamiento, daños o destrucción;

**VI.-** Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, dirigiéndose con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éste;

**VII.-** Observar en la dirección de sus subordinados, respeto y las debidas reglas del trato y abstenerse de incurrir en agravio, desviación o abuso de autoridad;

**VIII.-** Observar respeto y subordinación legítimas, respecto a sus superiores, cumpliendo las disposiciones que éstos dicten en el ejercicio de sus atribuciones;

**IX.-** Comunicar por escrito al titular de la dependencia o entidad en la que presten sus servicios, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo o las dudas fundadas que le suscite la procedencia de las órdenes que reciba;

**X.-** Desempeñar su empleo, cargo o comisión sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones que por ley le corresponda por el desempeño de su función, sean para él o su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones

profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte;

**XI.-** Presentar con oportunidad y veracidad las declaraciones de situación patrimonial de Inicio, Modificación Anual y de Conclusión de encargo, ante la autoridad competente según el caso, en los términos de esta Ley;

**XII.-** Atender con diligencia las instrucciones, requerimientos y resoluciones que reciba de los Síndicos Procuradores, el Órgano de Control o de la Dirección, según sea el caso, conforme a la competencia y facultades de éstos; proporcionando oportunamente los datos, la información y los documentos relacionados con la Administración y ejercicio de las Finanzas Públicas, y no obstaculizar la práctica de visitas, inspecciones o auditorias y el acceso a los archivos, que le requieran las autoridades en las formas, términos y condiciones señaladas por la normatividad aplicable;

**XIII.-** Denunciar por escrito ante las autoridades a las que se refiere el artículo 5 de la presente ley, en los ámbitos de sus respectivas competencias, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir respecto de cualquier servidor público que preste sus servicios en su área de adscripción y que pueda constituir responsabilidad administrativa en los términos de la ley;

**XIV.-** Respetar el derecho a la formulación de las quejas y denuncias a las que se refiere esta Ley y evitar que con motivo de éstas se causen molestias indebidas al quejoso;

**XV.-** Custodiar, vigilar, proteger, conservar y mantener en buen estado los sistemas y programas de informática que se establezcan, así como llevar catálogos y actualizar inventarios de sistemas de informática, conforme a las normas y procedimientos establecidos en las leyes correspondientes;

**XVI.-** Presentar en tiempo y forma las Cuentas Públicas y las solventaciones a las observaciones derivadas de su fiscalización, así como la documentación e información que establecen las leyes relacionadas con la Cuenta Pública, y lo

expresamente solicitado por la Dirección, los Síndicos Procuradores o la Contaduría Mayor de Hacienda del Congreso del Estado;

**XVII.-** Informar por escrito al titular de la dependencia o entidad de adscripción, cuando por motivo de salud deba someterse al tratamiento médico que implique el consumo de algún tipo de sustancia psicotrópica, enervante, depresiva, estupefaciente o similar; y

**XVIII.-** Las demás que establezcan las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas.

- Reglamento Interior del Ayuntamiento de Playas de Rosarito, B. C., en su artículo 113 fracción VIII, mismo que me permito reproducir como si a letra se insertase:

**Artículo 113.-** Atribuciones del Síndico Procurador.- El Síndico Procurador tendrá a su cargo la procuración de la defensa de los intereses del Ayuntamiento y Municipio así como la función de la Contraloría Interna y, ejerciendo en todo caso, las siguientes atribuciones.

**VIII.-** Expedir en coordinación con la Dependencia que se trate y previa autorización de Cabildo, Normas Técnicas con carácter obligatorio que regulen el funcionamiento de los instrumentos, mecanismos y procedimientos de control de la Administración Pública Municipal. Asegurando el ejercicio del gasto Público y la Administración de los recursos.

- Reglamento Interior de la Sindicatura Municipal, en sus artículo 5, fracciones 4 y 4.1, 15 fracción IV, 16 fracción I, mismos que me permito reproducir como si a letra se insertasen:

**Artículo 5.-** El Síndico Procurador para el cumplimiento de sus facultades y atribuciones, tendrá bajo su cargo la siguiente estructura:

**4.-** Departamento de Sindicatura Ciudadana;

**4.1** Línea de atención ciudadana 072.

**Artículo15.** - El Departamento de Sindicatura Ciudadana tendrá las siguientes facultades y atribuciones:

**IV.-** Coordinar la recepción de quejas y denuncias ciudadanas en contra del actuar de los servidores públicos de la Administración Pública Municipal u omisión en la prestación de servicios públicos, a través de la línea 072, y canalizarla a la dependencia correspondiente.

**Artículo16.** - El departamento de Sindicatura Ciudadana para el cumplimiento de sus facultades y atribuciones, tendrá bajo su cargo la siguiente estructura.

**I.-** Módulo de atención ciudadana 072.

## OBJETIVOS

Los objetivos que se persiguen con el establecimiento de la presente Norma Técnica son los siguientes:

**A)** Contar con una organización administrativa que permita brindar una mejor atención a la ciudadanía mediante la prestación del servicio a través de la línea 072, de manera personal en el modulo de información y a través de los Buzones receptores.

**B)** Establecer un procedimiento que facilite a los ciudadanos al momento de interponer una queja, comentario o sugerencia a través de los diversos medios citados en la presente norma.

**C)** Lograr que los actos que realicen los servidores públicos se lleven a cabo de manera transparente, elevando con ello la calidad del servicio otorgado a la comunidad.

**D)** Se busca darle continuidad a la queja presentada, hasta su total resolución.

**E)** Fomentar la participación ciudadana en la vigilancia de los actos y omisiones de los Servidores Públicos Municipales.

## DEPENDENCIAS Y SU ÁREAS DE APLICACIÓN

### I. CIUDADANO

Cuando exista la necesidad por parte de algún ciudadano de presentar una queja, sugerencia o comentario, en contra de algún Servidor Público del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal o sobre la prestación de algún servicio publico, tendrá las siguientes opciones:

**A)** De manera directa en el módulo de atención ciudadana, ubicado en la entrada principal de la casa municipal, de lunes a viernes, en horario comprendido de las 08:00 a las 15:00 horas y el día sábado de las 09:00 a las 13:00 horas.

**B)** A través de la línea 072, de lunes a viernes, en un horario comprendido de las 08:00 a las 16:00 horas y el día sábado de las 09:00 a las 13:00 horas.

**C)** Por medio de los Buzones receptores de quejas, instalados estratégicamente en el municipio.

**D)** En las oficinas de la Sindicatura Municipal, de lunes a viernes, en horario comprendido de las 08:00 a las 16:00 horas y el día sábado de las 09:00 a las 13:00 horas.

**E)** Por escrito dirigido al Síndico Procurador, el cual deberá ser ratificado ante la Sindicatura Municipal por el afectado.

**F)** A través del formato que aparecerá bajo el logotipo 072, en el portal de Internet [www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx](http://www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx), en cualquier momento.

Los horarios anteriormente establecidos, fueron asignados tomando en consideración que a través de estos medio solo se reciben quejas, comentarios o sugerencias, de la

ciudadanía, en contra de servidores públicos del Ayuntamiento ó Entidades Paramunicipales, así como prestación de servicios públicos, por lo que resulta innecesario ampliar los horarios de atención aunado a que existe, la línea 060, para emergencias.

## **II SINDICTAURA MUNICIPAL**

### **A) ENCARGADO (A) DE LA LINEA 072 Y MODULO DE INFORMACION.**

Será el empleado asignado por el Síndico Procurador, quien se encargue de orientar al ciudadano, respecto a la ubicación de dependencias, trámites, recepción de quejas o denuncias, en contra de Servidores Públicos del Ayuntamiento, Entidades Paramunicipales ó en contra de la prestación de algún servicio público, asignándoles, los formatos de quejas, previstos como anexo 1.

Así mismo será el encargado de contestar las llamadas que la ciudadanía haga a través de la línea de atención y será el enlace con el departamento de Sindicatura Ciudadana.

### **B) JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SINDICATURA CIUDADANA.**

Recibirá diariamente del encargado del módulo y de la línea de atención ciudadana 072, las quejas, comentarios o sugerencias que la ciudadanía haga en contra de Servidores Públicos del Ayuntamiento, Entidades Paramunicipales ó en contra de la prestación de algún servicio, para darles el debido seguimiento, hasta su total resolución.

Además será el encargado de recibir de manera directa las quejas, comentarios o sugerencias que la ciudadanía haga en las oficinas de la Sindicatura Municipal.

Por otra parte verificará diariamente las quejas presentadas a través del portal de Internet y periódicamente acudirá a los sitios estratégicos en que se hayan colocado buzones receptores de quejas, comentarios o sugerencias, para recoger los depositados y verificar que no falten los formatos de papelería impresa.

### **C) DIRECTOR DE LA DEPENDENCIA O DELEGACION**

Tendrá la custodia del buzón receptor de quejas, comentarios o sugerencias y será su responsabilidad cuidar, que no sea destruido, abierto o sustraído, a demás deberá mantenerlo limpio e informar al departamento de Sindicatura Ciudadana, cuando se hayan agotado los formatos de papelería impresa.

Así mismo tendrá la obligación de solventar satisfactoriamente, dentro del término concedido por la Sindicatura Municipal las quejas presentadas por la ciudadanía en contra de la prestación de un servicio que la Dirección o Delegación a su cargo preste y acudir puntualmente cuando sea citado por medio de la Sindicatura Municipal, para responder a la queja (s) que la ciudadanía ponga en su contra.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Sindicatura Municipal, a través del departamento de Sindicatura Ciudadana, será el encargado de dar seguimiento a las quejas que se reciban por cualquiera de las formas previstas en el apartado I de áreas de aplicación de la presente norma técnica.

2. Cuando un ciudadano desee interponer una queja, comentario ó sugerencia, contra algún Servidor Público del Ayuntamiento ó Entidad Paramunicipal, lo podrá hacer por cualquiera de las opciones previstas en el apartado I de áreas de aplicación de la presente norma técnica, la cual deberá presentarse de la siguiente manera:

- **Módulo de atención ciudadana:**

- a) Dentro de los horarios de atención deberá presentarse físicamente el ciudadano afectado ó interesado.
- b) Proporcionar su nombre, domicilio y teléfono.
- c) Identificación oficial con fotografía, (pasaporte mexicano, IEE, IFE, licencia de conducir, cartilla, cedula profesional), solo cuando se trate de quejas en contra de algún funcionario público.
- d) Proporcionarle a la encargado (a) del módulo de atención una narración breve sobre el contenido de la queja, comentario o sugerencia.
- e) Si se trata de una queja por falta de algún servicio público, el ciudadano deberá proporcionar un mapa o croquis de ubicación, con el domicilio donde se encuentra el problema, así como los datos necesarios para identificarlo, (número de poste, entre las calles, cerca de la tienda de abarrotes etc.)
- f) Si se trata de queja contra algún servidor público del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal, deberá mencionar el nombre, puesto y la dirección a la que pertenece, si es que lo sabe, en este caso será turnada al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal.

- **Línea de atención ciudadana 072:**

- a) Dentro de los horarios de atención deberá marcar desde un teléfono el número 072 y esperar a ser atendido por el encargado (a) quien recibirá la queja.
- b) Deberá proporcionar su nombre, domicilio y teléfono.
- c) Proporcionarle al encargado (a) del módulo de atención una narración breve sobre el contenido de la queja, comentario o sugerencia.
- d) Si se trata de una queja por falta de algún servicio público, el ciudadano deberá proporcionar el domicilio donde se encuentra el problema, así como los datos necesarios para identificarlo, (número de poste, entre las calles, cerca de la tienda de abarrotes etc.)
- e) Si se trata de queja contra algún servidor público del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal, deberá mencionar el nombre, puesto y la dirección a la que pertenece, si es que lo sabe, en este caso será turnada al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal.

- **Por medio de los Buzones receptores de quejas:**

- a) Presentarse físicamente el ciudadano afectado ó interesado, dentro de los horarios de oficina.
- b) Llenar debidamente el formato de papelería impresa que estará a un costado y firmarlo.
- c) Si se trata de una queja por falta de algún servicio público, el ciudadano deberá proporcionar el domicilio donde se encuentra el problema, así como los datos necesarios para identificarlo, (número de poste, entre las calles, cerca de la tienda de abarrotes etc.)
- d) Si se trata de queja contra algún servidor público del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal, deberá mencionar el nombre, puesto y la dirección a la que

pertenece, si es que lo sabe, en este caso será turnada al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal.

- **Por escrito dirigido al Síndico Procurador:**

- a) Presentarse por escrito, debidamente firmado por el afectado, dentro de los horarios de oficina establecidos en el apartado I de áreas de aplicación de la presente norma técnica.
- b) Deberá proporcionar su nombre, domicilio y teléfono.
- c) Anexar una copia de Identificación oficial con fotografía, (pasaporte mexicano, IEE, IFE, licencia de conducir, cartilla, cedula profesional).
- d) Narrar brevemente en que consiste la queja, comentario o sugerencia.
- e) Si se trata de una queja por falta de algún servicio público, el ciudadano deberá proporcionar el domicilio donde se encuentra el problema, así como los datos necesarios para identificarlo, (número de poste, entre las calles, cerca de la tienda de abarrotes etc.)
- f) Si se trata de queja contra algún servidor publico del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal, deberá mencionar el nombre, puesto y la dirección a la que pertenece, si es que lo sabe, en este caso será turnada al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal.
- g) Posteriormente deberá ser ratificado ante la Sindicatura Municipal por el afectado.

- **En las oficinas de la Sindicatura Municipal:**

- a) Dentro de los horarios de atención deberá presentarse físicamente el ciudadano afectado ó interesado.
- b) Proporcionar sus generales (nombre, edad, domicilio, estado civil, teléfono y ocupación).

- c) Identificación oficial con fotografía, (pasaporte mexicano, IEE, IFE, licencia de conducir, cartilla, cedula profesional).
- d) Proporcionarle a la persona encargada, dependiente del departamento de Sindicatura Ciudadana, una narración breve sobre el contenido de la queja, comentario o sugerencia.
- e) Si se trata de una queja por falta de algún servicio público, el ciudadano deberá proporcionar un mapa o croquis de ubicación, con el domicilio donde se encuentra el problema, así como los datos necesarios para identificarlo, (número de poste, entre las calles, cerca de la tienda de abarrotes etc.)
- f) Si se trata de queja contra algún servidor público del Ayuntamiento o Entidad Paramunicipal, deberá mencionar el nombre, puesto y la Dirección a la que pertenece, si es que lo sabe, en este caso será turnada al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal.

- **A través del portal de Internet [www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx](http://www.municipiodeplayasderosarito.gob.mx).**

- a) En cualquier momento, con solo acceder al portal.
- b) Deberá llenar completamente el formato que aparecerá, bajo el logotipo de 072.

**3.** Una vez que el ciudadano a presentado su queja, comentario o sugerencia por cualquiera de los medios previstos en el punto numero 2, que antecede, la Sindicatura Municipal, a través del Departamento de Sindicatura Ciudadana, le asignará un número de folio a la queja, para efectos de que el ciudadano pueda dar seguimiento a la misma, con solo proporcionar el citado numero de folio, e informará al Ciudadano de la procedencia o improcedencia de la queja, a más tardar en 11 días hábiles.

**4.** Posteriormente el departamento de Sindicatura Ciudadana y una vez que haya asignado el número de folio a la queja, procederá a dar seguimiento a la misma enviando oficio al Director competente, para que dentro del término de 10 días hábiles, de cumplimiento a la misma mediante oficio dirigido al Síndico Procurador, si tratara de de servicios públicos.

En caso de que la queja presentada en contra de algún Servidor Público sea considerada grave, la remitirá de inmediato al Departamento de Responsabilidades de la Sindicatura Municipal, para que inicie el procedimiento de investigación correspondiente, e informara al ciudadano, sobre el procedimiento a seguir.

**5.-** Una vez que el Director haya recibido el oficio por parte de la Sindicatura Municipal de la queja, comentario o sugerencia, respecto a algún servicio público, tendrá que solventarla dentro del término de 10 días hábiles, la cual podrá ser en sentido:

- a) Solventar satisfactoriamente, manifestando la queja marcada con número de folio No.----- ha sido reparada y se encuentra funcionando etc.
- b) Dar contestación, solicitando una prórroga de tiempo debido a que en la actualidad, no puede solventar dicha queja por no contar con material ó equipo para solventar dicha queja.
- c) Dar contestación, manifestando que los datos proporcionados por el ciudadano no son correctos, por lo cual no puede solventar la queja planteada.

En caso de que el Director no solvente la que queja dentro del término concedido, por cualquiera de los medios citados en el punto 5 de las políticas de operación que antecede, será sujeto a procedimiento de responsabilidad por parte de la Sindicatura Municipal, de acuerdo con la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California.

**6.-** El Departamento de Sindicatura Ciudadana, una vez que haya recibido por parte del Director, la queja solventada, de inmediato informará al Ciudadano, ya sea en el sentido que la queja quedo solventada ó que fue improcedente informándole las razones

## **VIGENCIA Y PERÍODO DE REVISIÓN**

La presente Norma Técnica Administrativa será evaluada periódicamente por la Sindicatura Municipal a través de su Departamento de Normatividad Administrativa, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación. Esta Norma Técnica será actualizada por la Sindicatura cuando sea necesario, tomando en cuenta las sugerencias y observaciones manifestadas por las dependencias involucradas. Por consiguiente, dichas sugerencias y observaciones serán dirigidas al Síndico Procurador, con copia al Departamento de Normatividad Administrativa.

La presente Norma Técnica entrará en vigor a partir de que sea aprobada en Sesión de Cabildo, la que en todo caso deberá de acompañar a la presente una copia certificada, donde conste la fecha en que fue aprobada, y permanecerá vigente mientras no se emita una nueva versión de la misma.

# FORMATOS

# FORMATO 1



## Modulo de Atención Ciudadana Sindicatura Municipal

Fecha: \_\_\_\_\_

Folio: \_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

Asunto:

\_\_\_\_\_

Recibió

reporte:

\_\_\_\_\_

Sindicatura de Playas de Rosarito, T el. 614 96 84, Línea de Atención Ciudadana

**FORMATO 2**

**Módulo de Atención Ciudadana**

*Sindicatura Municipal*

*Fecha* \_\_\_\_\_

*(datos opcionales)*

*Folio* \_\_\_\_\_

*(para uso de la sindicatura)*

*Nombre* \_\_\_\_\_

**Telefono:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Calle**

**número**

**Colonia**

**Referencia para ubicación del domicilio:** \_\_\_\_\_

**Asunto:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Nota: para solicitar reparaciones de alumbrado público es necesario el número de poste de la CFE y dirección exacta.*



*Sindicatura de Playas de Rosarito, Tel. 614 96 84, Linea de Atención Ciudadana*

### FORMATO 3. Croquis








