

ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS

OBJETIVO.

Ofrecer al público en general la asesoría y solución, reportes de inconformidades con la explotación de permisos de alcoholes.

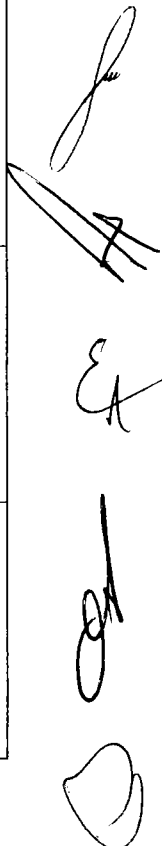
NORMAS DE OPERACIÓN

- Toda queja deberá presentarse por escrito ante las autoridades correspondientes, informando debidamente el domicilio donde se encuentra la venta, firmando de conformidad todos los afectados y si cuenta con sello estamparlo en el documento.
- Se mantendrá el anonimato de la persona quejosa.
- El horario para revisión y recepción de los documentos para el trámite correspondiente es de:
09:00 a 15:00 Hrs de lunes a viernes.
- Para hacer consultas o aclaraciones al respecto es llamando al teléfono
(01-311) 2-12-75-33.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	01	MARZO	2020	1	2
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				CÓDIGO: DGI DA/03	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS		DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES			

RESPONSABLE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
ENCARGADO DE TRÁMITE	1	Recibe queja por escrito del contribuyente y turna al coordinador de inspectores.	
COORDINADOR DE INSPECTORES	2	Llena formato y la agenda para su desahogo.	-FORMATO DE QUEJA
	3	Designa inspector y le entrega datos de queja.	-FORMATO DE QUEJA
INSPECTOR	4	Recibe queja con datos completos.	-FORMATO DE QUEJA
	5	Procede a identificar y vigilar el establecimiento de la queja.	
	6	NO ENCUENTRA VIOLACIONES A LA LEY. Realiza volante de visita, asentando que en el establecimiento no se detectó ninguna violación a la ley, previa identificación. TERMINA PROCEDIMIENTO	-VOLANTE DE VISITA
	7	SI ENCUENTRA VIOLACIONES A LA LEY. Realiza acta de infracción y se clausura previa identificación.	-ACTA DE INFRACCIÓN



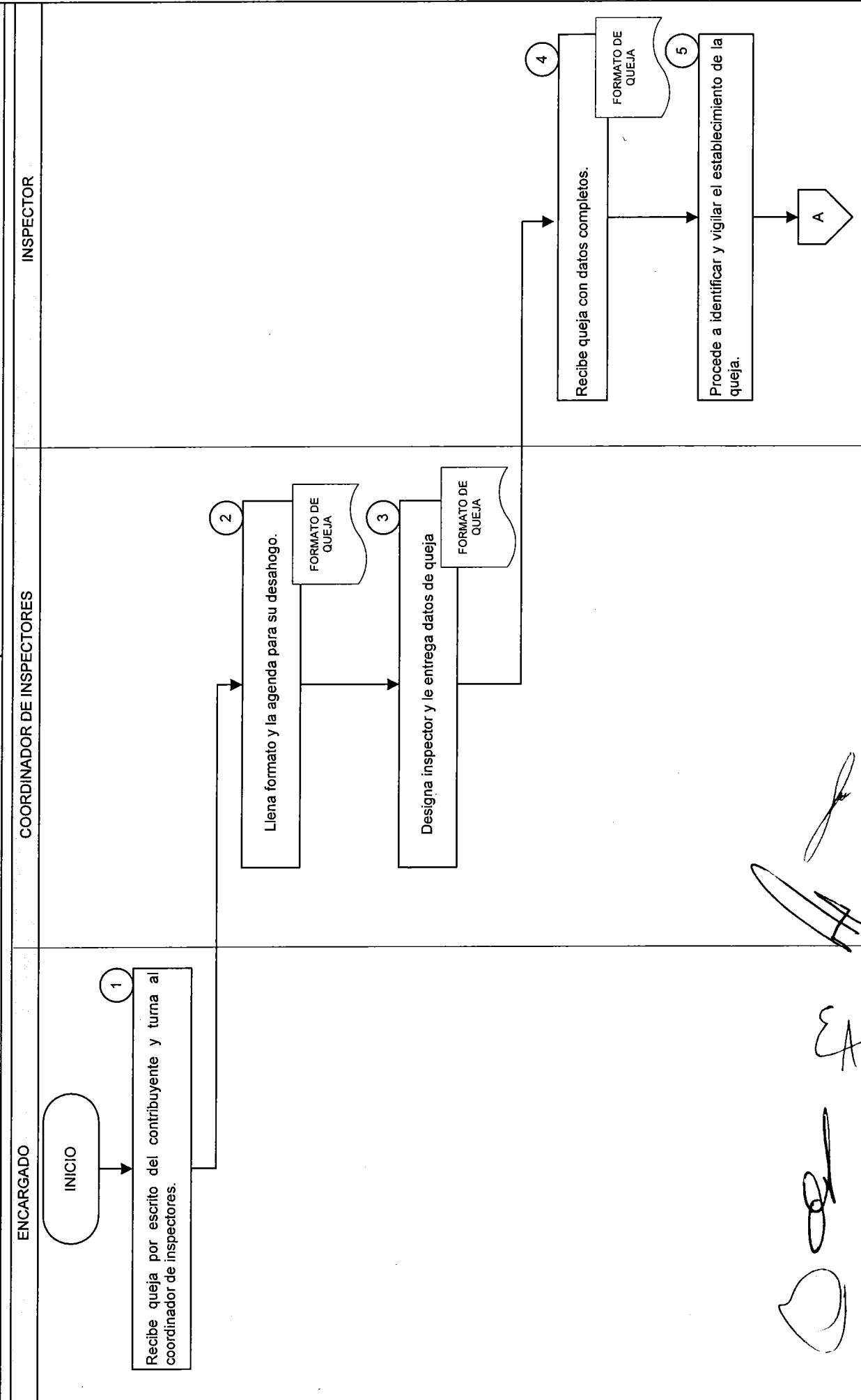
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	01	MARZO	2020	2	2
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				CÓDIGO: DGI DA/03	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS		DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES			

RESPONSABLE	ACT. No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATO O DOCTO.
INSPECTOR	8	Procede a entregar reporte al Coordinador de Inspectores.	-VOLANTE DE VISITA O ACTA DE INFRACCIÓN
COORDINADOR DE INSPECTORES	9	Recibe reporte y lo archiva para solventar la queja FIN DE PROCEDIMIENTO	-VOLANTE DE VISITA O ACTA DE INFRACCIÓN

[Handwritten signatures and initials]



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO				01	MARZO	2020	HOJA	DE
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				FECHA DE AUTORIZACIÓN		1	2	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS				DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES		CÓDIGO		
ENCARGADO				COORDINADOR DE INSPECTORES		DGI DA/03		
				INSPECTOR				

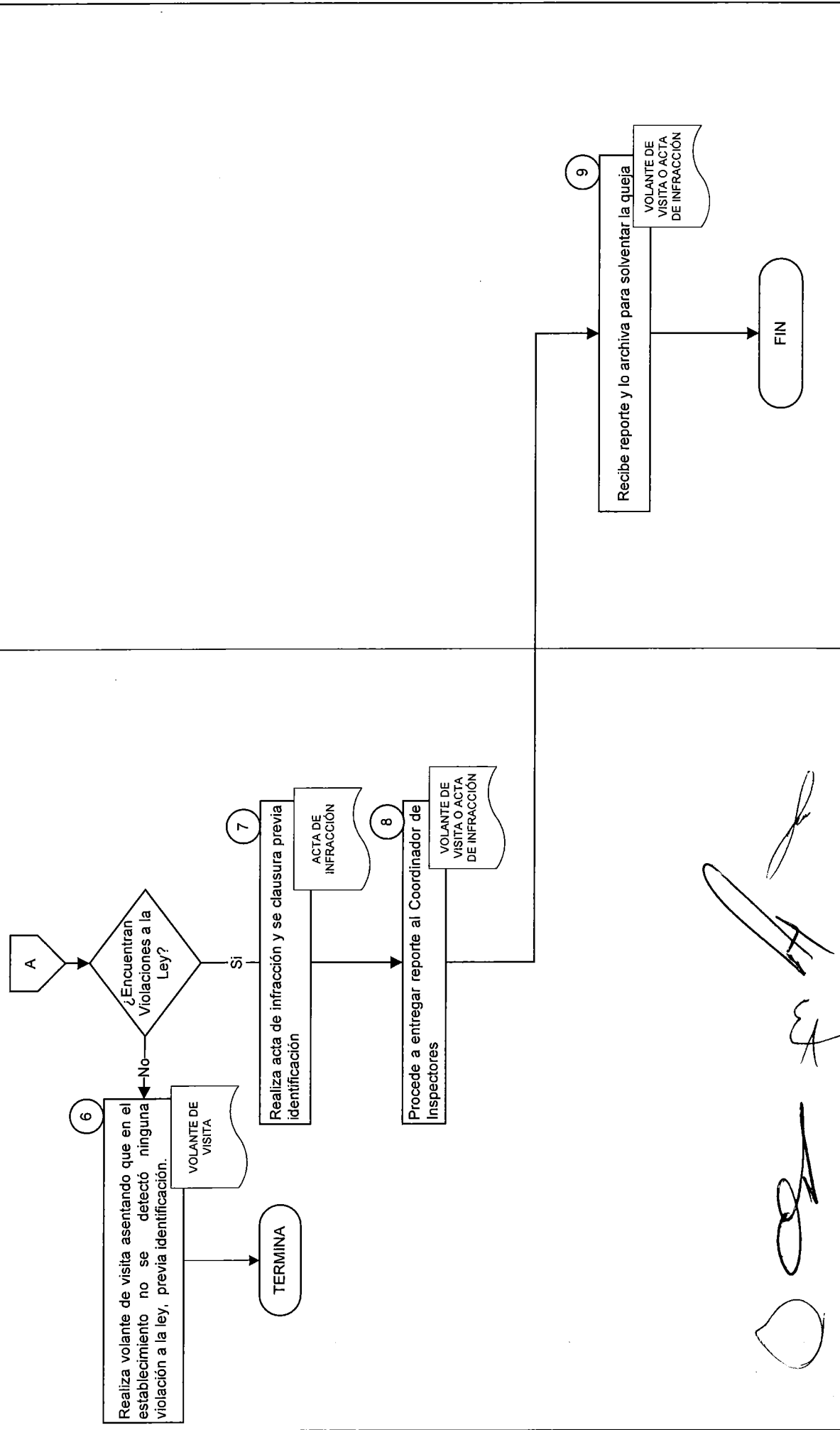


[Handwritten signatures and initials]

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO				01	MARZO	2020	HOJA	DE
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				FECHA DE AUTORIZACIÓN			2	2
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS				DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES			CÓDIGO DGI/DA/03	

INSPECTOR

COORDINADOR DE INSPECTORES



[Handwritten signatures and initials]



SAF
SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

QUEJA

Fecha: _____(1)_____

Persona u oficina que envía el oficio:
_____ (2) _____

No. de oficio:
_____ (3) _____

Asunto o Queja:
_____ (4) _____

Domicilio:
_____ (5) _____

Municipio:
_____ (6) _____

Estado del oficio:	(7)	<input type="checkbox"/>	Pendiente por atender
		<input type="checkbox"/>	Solventado con acta
		<input type="checkbox"/>	Volante de visita
		<input type="checkbox"/>	No se encontró nada

Solventada con acta No.:
_____ (8) _____

Quien atendió la queja:
_____ (9) _____

Turnada al Inspector:
_____ (10) _____

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

QUEJA

(Guía de Llenado)

- 1.- Día, Mes y año en que se recibe la queja.
- 2.- Persona, Asociación o comité que envía la queja.
- 3.- El número de oficio si se recibe de oficina
- 4.- Se toman todas las observaciones de la queja
- 5.- Domicilio en que se esté teniendo la inquietud de la queja
- 6.- Municipio en que se esté teniendo la inquietud de la queja
- 7.-Marcar con "X" el estatus ya que se fue a revisar
- 8.- Número de acta de infracción
- 9.- Nombre completo de quien atendió la queja
- 10.- Nombre completo del inspector que se asignó la queja



Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, a signature with 'EX' below it, and another signature at the bottom.



SAF SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FOLIO No. (1) PERMISO No. (2) R.F.C. (3)
NOMBRE: (4)
DOMICILIO: (5)
GIRO: (6) (7)
INSPECTOR: (7)

ACTA DE VISITA DE INSPECCIÓN PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA LEY QUE REGULA LOS ESTABLECIMIENTOS DEDICADOS A LA PRODUCCIÓN, ALMACENAMIENTO, DISTRIBUCIÓN Y ENAJENACIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS DEL ESTADO DE NAYARIT.

EN (8) MUNICIPIO DE (9) NAY., LOS C (10)

INSPECTORES DEPENDIENTES DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NAYARIT, Y EN CUMPLIMIENTO A LA ORDEN DE VISITA CONTENIDA EN EL OFICIO No. DE FECHA, EXPEDIDA POR DIRECTOR GENERAL DE INGRESOS CON LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 1 Y 40 DE LA LEY EN CITA Y EL ARTÍCULO 18 FRACCIÓN XX DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL ESTADO DE NAYARIT, MISMA QUE ES NOTIFICADA Y RECIBE EN EL MOMENTO DE LA DILIGENCIA LA PERSONA CON QUIEN SE ENTIENDE PARA LO; POR LO QUE SE HACE CONSTAR QUE SIENDO LAS HORAS DEL DÍA DEL MES DE (11) DEL AÑO, NOS CONSTITUIMOS LEGALMENTE EN EL DOMICILIO ANTES CITADO Y CERCIORANDONOS QUE ES EL DOMICILIO CORRECTO

OPERA UNA NEGOCIACIÓN DE (13) (12) DONDE Y PREVIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA INSPECTORES CON CREDENCIAL(ES) No. (14) EXPEDIDA (S) POR EL SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NAYARIT, EL (15)

(16) DEL AÑO, CON VIGENCIA AL DE DEL AÑO, CON LAS FACULTADES QUE LE OTORGA LA FRACCIÓN XI DEL ARTÍCULO 6 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL ESTADO DE NAYARIT; Y DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 41 DE LA LEY EN CITA, REQUERÍ LA PRESENCIA DEL TITULAR EL C. (17) O

SU REPRESENTANTE LEGAL EL C. (17) O EN SU CASO DE PERSONA QUE SE ENCUENTRE AL FRENTO ESTABLECIMIENTO EL C. (18) POR LO QUE SE ENTIENDE LA PRESENTE DILIGENCIA DE INSPECCIÓN CON QUIEN MANIFESTÓ TENER EL CARÁCTER DE

IDENTIFICÁNDOSE CON ANTE QUIEN SE EFECTUÓ LA IDENTIFICACIÓN CORRESPONDIENTE DEL (OS) INSPECTOR (ES). PARA TAL EFECTO DEL LEVANTAMIENTO DE LA PRESENTE ACTA Y DE CONFORMIDAD CON LA FRACCIÓN IV DEL ARTÍCULO 42 DE LA LEY EN CITA, SE PROCEDE A SOLICITAR AL VISITADO LA DESIGNACIÓN DE DOS TESTIGOS, Y SE LE APERCIBE QUE DE NO HACERLO SERÁN NOMBRADOS POR LOS SUSCRITOS, INSPECTORES, QUIEN MANIFIESTA QUE: (19)

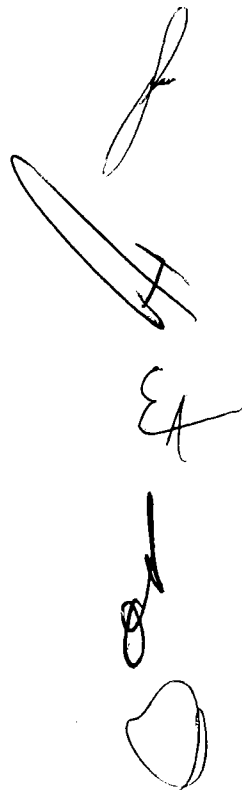
MISMO QUE NOMBRA (SON NOMBRADOS) A(), QUIEN SE IDENTIFICA CON: Y, QUIEN SE IDENTIFICA CON: SE REQUIERE PARA QUE EXHIBA EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 41 DE LA LEY EN CITA, ORIGINAL DEL PERMISO DE FUNCIONAMIENTO VIGENTE Y EL REFRENDO ANUAL, PRESENTANDO EL CONTRIBUYENTE LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN: (20)

Handwritten signatures and initials on the right side of the page.

ACTA DE INFRACCIÓN

(Guía de Llenado)

01. Número de folio.
02. Número de permiso.
03. Registro Federal de Contribuyentes.
04. Nombre.
05. Domicilio.
06. Giro.
07. Nombre del inspector.
08. Localidad.
09. Municipio.
10. Nombre de los inspectores.
11. Hora, mes, día y año.
12. Domicilio citado.
13. Donde opera un giro de.
14. Identificación de los inspectores con credencial.
15. Credencial expedida por el Secretario de Administración y Finanzas.
16. Fecha de toma de esta nueva administración.
17. Se requiere la presencia del titular, o del representante legal.
18. Persona que se encuentra al frente del negocio, con identificación.
19. Se le solicita al contribuyente nombre dos testigos.
20. El contribuyente presenta documentación.
21. Se deja constancia de los hechos de la presente visita.
22. En caso de decomiso, se relaciona el inventario.
23. Hora, lugar y fecha de término de la presente acta.
24. Firmas de inspectores, testigos, y del contribuyente visitado.



Handwritten signatures and initials, including a large signature at the top, followed by 'EA', and other illegible marks at the bottom.



SAF
SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

VOLANTE DE VISITA

(Guía de Llenado)

- 1.- Zona.
- 2.- Número de permiso.
- 3.- Nombre del contribuyente.
- 4.- Giro.
- 5.- Domicilio del permiso que se explota.
- 6.- Recaudación a la que pertenece.
- 7.- Municipio.
- 8.- Observaciones que verifica el inspector.
- 9.- Fecha de elaboración.
- 10.- Firma del contribuyente.
- 11.- Firma del inspector.

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the top, a smaller signature below it, and several initials or marks at the bottom.