

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.

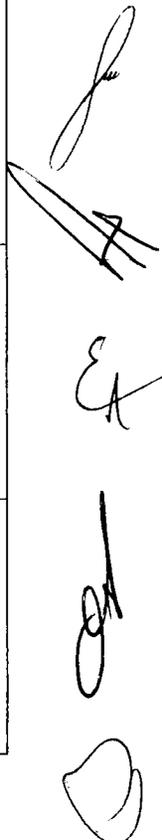
NORMAS DE OPERACIÓN

- 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: | |
| ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS | | | | DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES | |
| | | | | DGI DA/03 | |

| 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]



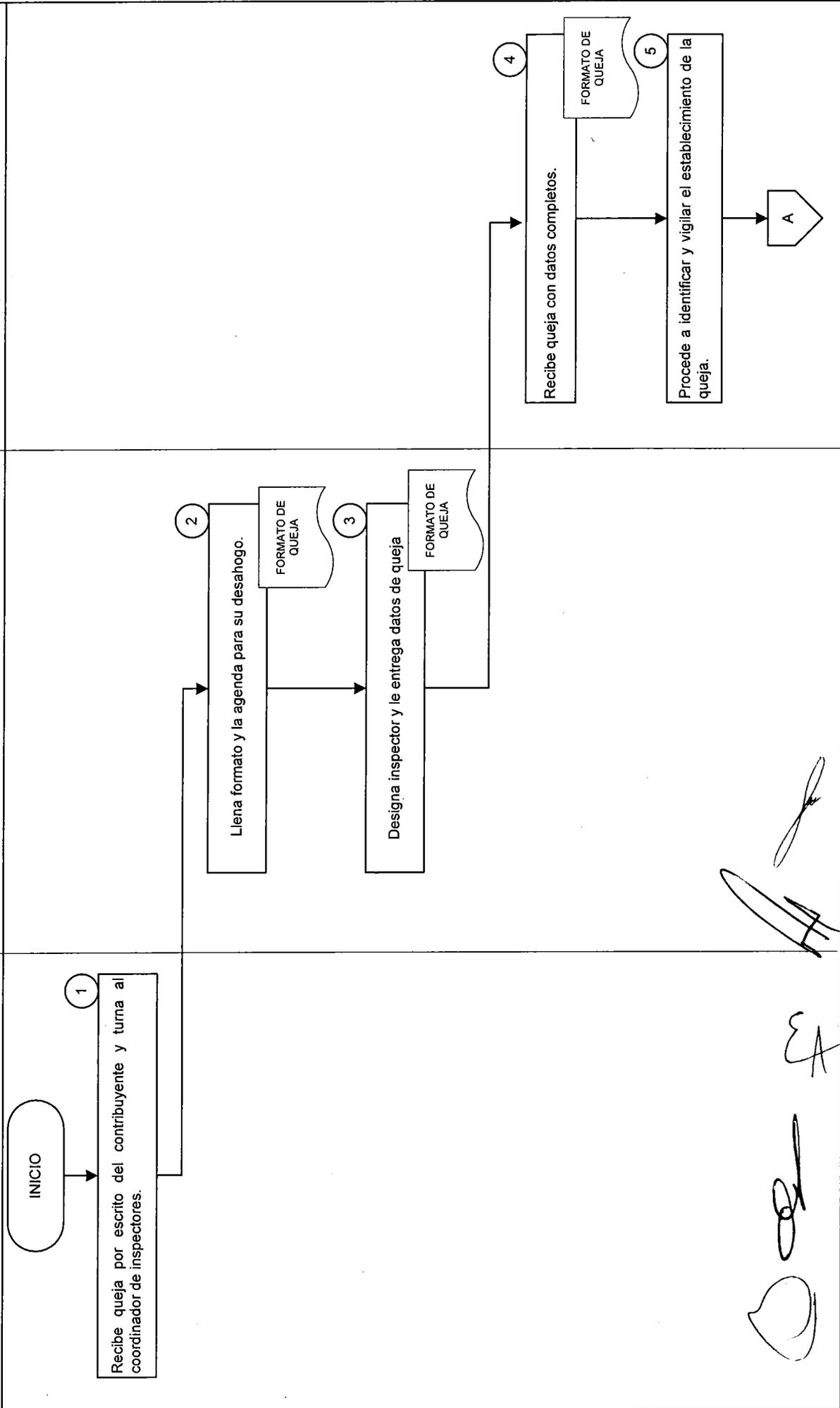
| | | | |
|-------------------------------------|-------|------|-----------|
| DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO | | | |
| 01 | MARZO | 2020 | DE |
| FECHA DE AUTORIZACIÓN | | | 2 |
| | | | HOJA |
| | | | 1 |
| | | | CÓDIGO |
| | | | DGI DA/03 |

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES

| | | |
|-----------|----------------------------|-----------|
| ENCARGADO | COORDINADOR DE INSPECTORES | INSPECTOR |
|-----------|----------------------------|-----------|



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

01 MARZO 2020 HOJA 2 DE 2

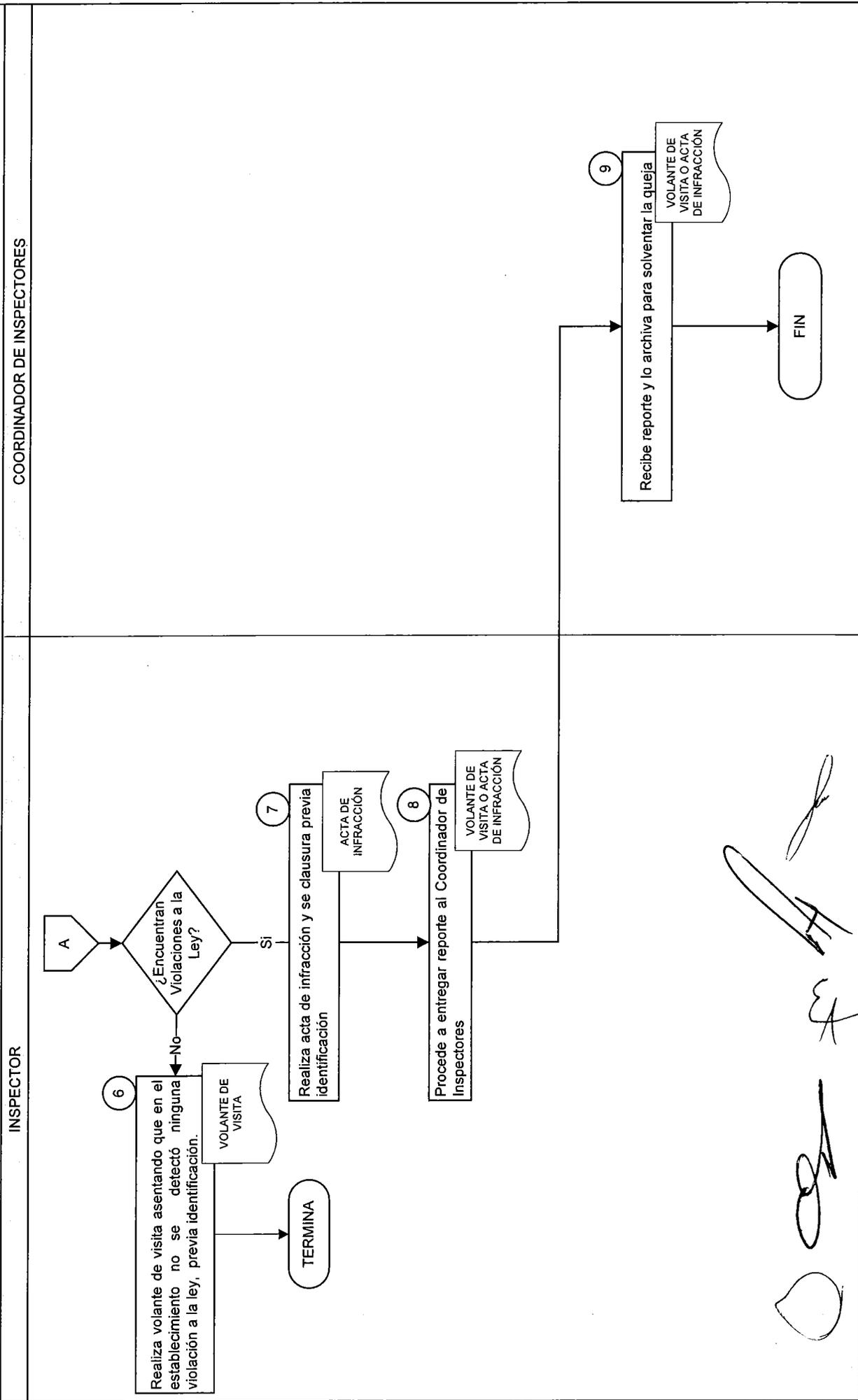
FECHA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO DGI/DA/03

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS

DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES



[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) _____

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





SAF SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FOLIO No. (1) PERMISO No. (2) R.F.C. (3)
NOMBRE: (4)
DOMICILIO: (5)
GIRO: (6)
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) DONDE (12) Y PREVIA IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA INSPECTORES CON CREDENCIAL(ES) No. (14) EXPEDIDA (S) POR EL ING. SECRETARIO (15)

DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NAYARIT, EL DEL AÑO CON VIGENCIA AL DE (16) 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)

MISMO QUE O SU REPRESENTANTE LEGAL EL C. MISMO QUE O EN SU CASO DE PERSONA QUE SE ENCUENTRE AL FRENT 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)

NOMBRADOS) A() MISMO QUE NOMBRA (SON CON:) QUIEN SE IDENTIFICA 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.



SAF
SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS

Nº 1031

(1)

Zona _____ (2) _____

Permiso No. _____

VOLANTE DE VISITA

(3)

NOMBRE _____ (4) _____

GIRO _____ (5) _____

DOMICILIO _____ (6) _____

RECAUDACION _____ MUNICIPIO _____ (7) _____

(8)

OBSERVACIONES

Large empty rectangular box for observations.

(9)

_____ A _____ DE _____ DEL AÑO _____

(10)

(11)

CONTRIBUYENTE

INSPECTOR

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



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, a signature that looks like 'A', and the initials 'EA' at the bottom.