



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

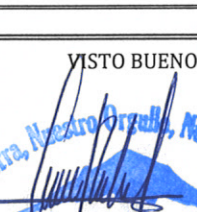
CÉDULA DE INFORMACIÓN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| NOMBRE DEL TRÁMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          | TRÁMITE:                                                                       | X                                                         |
| ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS POR INCUMPLIMIENTO AL BANDO MUNICIPAL Y REGLAMENTOS MUNICIPALES.                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                          | SERVICIO:                                                                      |                                                           |
| DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
| Recepción, registro, análisis, canalización y atención de quejas o denuncias ciudadanas relacionadas con presuntas infracciones al Bando Municipal y a los Reglamentos Municipales vigentes, con la finalidad de verificar los hechos denunciados y, en su caso turnar a la autoridad competente. |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
| CLAVE DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                           | J00132-T.01/AQDCIBRM                                                                                                                                                                     |                                                                                |                                                           |
| FUNDAMENTO JURÍDICO                                                                                                                                                                                                                                                                               | -Manual de Organización de la Dirección de Reglamentos<br>-Artículo 34 bis del Bando Municipal de Ozumba 2026                                                                            |                                                                                |                                                           |
| DOCUMENTO A OBTENER                                                                                                                                                                                                                                                                               | ACUSE DE RECIBO DE LA QUEJA O DENUNCIA CIUDADANA.                                                                                                                                        | VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:                                              | No aplica.                                                |
| MODALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                         | HÍBRIDO<br>(ANEXAR LINK)                                                                                                                                                                 | PRESENCIAL                                                                     | DE PUNTA A PUNTA<br>(ANEXAR LINK)                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | N/A                                                                                                                                                                                      | X                                                                              | N/A                                                       |
| CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE                                                                                                                                                                                                                                                       | Cuando la ciudadanía tenga conocimiento de hechos u omisiones que presuntamente constituyan infracciones al Bando Municipal o Reglamentos Municipales.                                   |                                                                                |                                                           |
| ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA                                                                                                                                                                                             | Sí.<br>La queja o denuncia podrá dar origen a una inspección o verificación con el objetivo de constatar los hechos denunciados y determinar la procedencia de acciones administrativas. |                                                                                |                                                           |
| REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO                                                                                                                                                       | COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada) | FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO                      |
| PERSONAS FÍSICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
| 1.- Escrito libre de queja o denuncia dirigido al Director de Reglamentos, donde se narren los hechos (cómo, cuándo y dónde ocurrieron) y datos de localización.                                                                                                                                  | SI                                                                                                                                                                                       | 02 copias simples                                                              | -Manual de Procedimientos de la Dirección de Reglamentos. |
| 2.- Identificación oficial vigente del quejoso (opcional).                                                                                                                                                                                                                                        | NO                                                                                                                                                                                       | 02 copias simples                                                              |                                                           |
| PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
| 1.- Escrito libre de queja o denuncia dirigido al Director de Reglamentos, donde se narren los hechos y datos de localización.                                                                                                                                                                    | SI                                                                                                                                                                                       | 02 copias simples                                                              | -Manual de Procedimientos de la Dirección de Reglamentos. |
| 2.-Documento que acredite la representación legal.                                                                                                                                                                                                                                                | NO                                                                                                                                                                                       | 02 copias simples                                                              |                                                           |
| INSTITUCIONES PÚBLICAS                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                                                                |                                                           |
| -Oficio de queja o denuncia firmado por el servidor público competente.                                                                                                                                                                                                                           | SI                                                                                                                                                                                       | 02 copias simples                                                              | -Manual de Procedimientos de la Dirección de Reglamentos. |



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO                                                                                                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentar la queja o denuncia <b>por escrito</b>; en caso de ser presentada de manera verbal, el Director de Reglamentos la <b>asentará por escrito</b> para su registro y seguimiento.</li><li>2. Se le entrega copia o acuse de su queja o denuncia</li><li>3. El Director de Reglamentos analiza, revisa y en su caso se verifica la información y los hechos</li><li>4. Turna la denuncia a la Dirección o unidad administrativa competente para su seguimiento y ejecución</li><li>5. Se informa al denunciante la solución, seguimiento o sanción aplicada</li></ol> |                                   |                                                                      |                               |
| PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA                                                                                                                        | 5 días hábiles para la atención y determinación de la queja o denuncia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                   |                                                                      |                               |
| COSTO                                                                                                                                            | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FUNDAMENTO JURÍDICO               | N/A                                                                  |                               |
| FORMA DE PAGO                                                                                                                                    | EFFECTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TARJETA DE CRÉDITO                | TARJETA DE DÉBITO                                                    | EN LÍNEA<br>(PORTAL DE PAGOS) |
|                                                                                                                                                  | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No aplica.                        | No aplica.                                                           | No aplica.                    |
| ¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?                                                                                                                            | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                      |                               |
| OTRAS ALTERNATIVAS                                                                                                                               | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                      |                               |
| PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
| 03 días para prevenir al solicitante y 03 días para que el solicitante desahogue la prevención.                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
| CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE                                                                                                              | El Director de Reglamentos determinará la procedencia de la queja o denuncia con base en los hechos, evidencias y disposiciones del Bando Municipal y Reglamentos aplicables, y, en su caso, de los resultados de la inspección o verificación realizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                   |                                                                      |                               |
| APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA                                                                                                     | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                      |                               |
| DEPENDENCIA U ORGANISMO                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE |                                                                      |                               |
| Ayuntamiento de Ozumba                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dirección de Reglamentos          |                                                                      |                               |
| TITULAR DE LA DEPENDENCIA                                                                                                                        | Lic. Gabriel Pérez Castillo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                   |                                                                      |                               |
| DOMICILIO                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
| CALLE                                                                                                                                            | Plaza de la Constitución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | NO. INT. Y EXT.:                                                     | 01                            |
| COLONIA                                                                                                                                          | Centro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | MUNICIPIO                         | Ozumba, Estado de México.                                            |                               |
| C.P.                                                                                                                                             | 56800                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN        | Lunes-viernes: 09:00 a 16:00 horas.<br>sábados: 09:00 a 13:00 horas. |                               |
| LADA                                                                                                                                             | TELÉFONOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EXT                               | CORREO ELECTRÓNICO:                                                  |                               |
| 597                                                                                                                                              | 9760104                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                               | reglamentos@ozumba.gob.mx                                            |                               |
| 597                                                                                                                                              | 9762814                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | N/A                               |                                                                      |                               |
| OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
| OFICINA                                                                                                                                          | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                      |                               |
| NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA                                                                                                                 | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                   |                                                                      |                               |
| DOMICILIO                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                   |                                                                      |                               |
| CALLE                                                                                                                                            | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EXT.                              | CORREO ELECTRÓNICO:                                                  |                               |
| No aplica.                                                                                                                                       | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | No aplica.                        | No aplica.                                                           |                               |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FORMATO(S)<br>DESCARGABLES                 | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| INFORMACIÓN ADICIONAL                      |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PREGUNTA FRECUENTE                         | ¿La queja puede ser anónima?                                                                                                                                                                                                                                               |
| RESPUESTA:                                 | Sí, siempre que se aporten elementos suficientes para su análisis y seguimiento.                                                                                                                                                                                           |
| PREGUNTA FRECUENTE                         | ¿Cuándo un particular puede ser denunciado?                                                                                                                                                                                                                                |
| RESPUESTA:                                 | Cuando se tenga conocimiento de que cometió alguna falta o violación al bando municipal y reglamentos, soborno, participación ilícita en procedimientos administrativos etc.                                                                                               |
| PREGUNTA FRECUENTE                         | ¿Cuál es la diferencia entre una queja y una denuncia?                                                                                                                                                                                                                     |
| RESPUESTA:                                 | La queja es la manifestación de insatisfacción cuando no se cumple o respeta los términos acordados mientras que la denuncia es la manifestación de posibles violaciones a la ley, reglamentos o normas establecidas y con carácter colectivo, preventivo o sancionatorio. |
| TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <p>ELABORÓ:</p>  <p>Lic. Gabriel Pérez Castillo.<br/>Director de Reglamentos</p> <p>AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL 2025-2027<br/>DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS</p> | <p>VISTO BUENO:</p>  <p>Lic. Gabriel Pérez Castillo.<br/>Director de Reglamentos</p> <p>AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL 2025-2027<br/>DIRECCIÓN DE REGLAMENTOS</p> | <p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>18 / ABRIL / 2026.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|