



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.



SAF
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS NAYARIT



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	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



SAF
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS NAYARIT



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	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

VALIDÓ	ELABORÓ	ÁREA RESPONSABLE	AUTORIZÓ
Director de Normatividad	Director Administrativo	Jefe de Departamento de Alcoholes	Director General de Ingresos
Lic. Rodrigo Salvador Maciel Chávez	M.A. Raúl Ernesto Polanco Plazola.	Lic. Carlos Federico Vázquez Chávez.	Lic. Orlando Antonio Jiménez Nieves



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	1	2
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				CÓDIGO	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS				DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES	
				DGI DA/03	

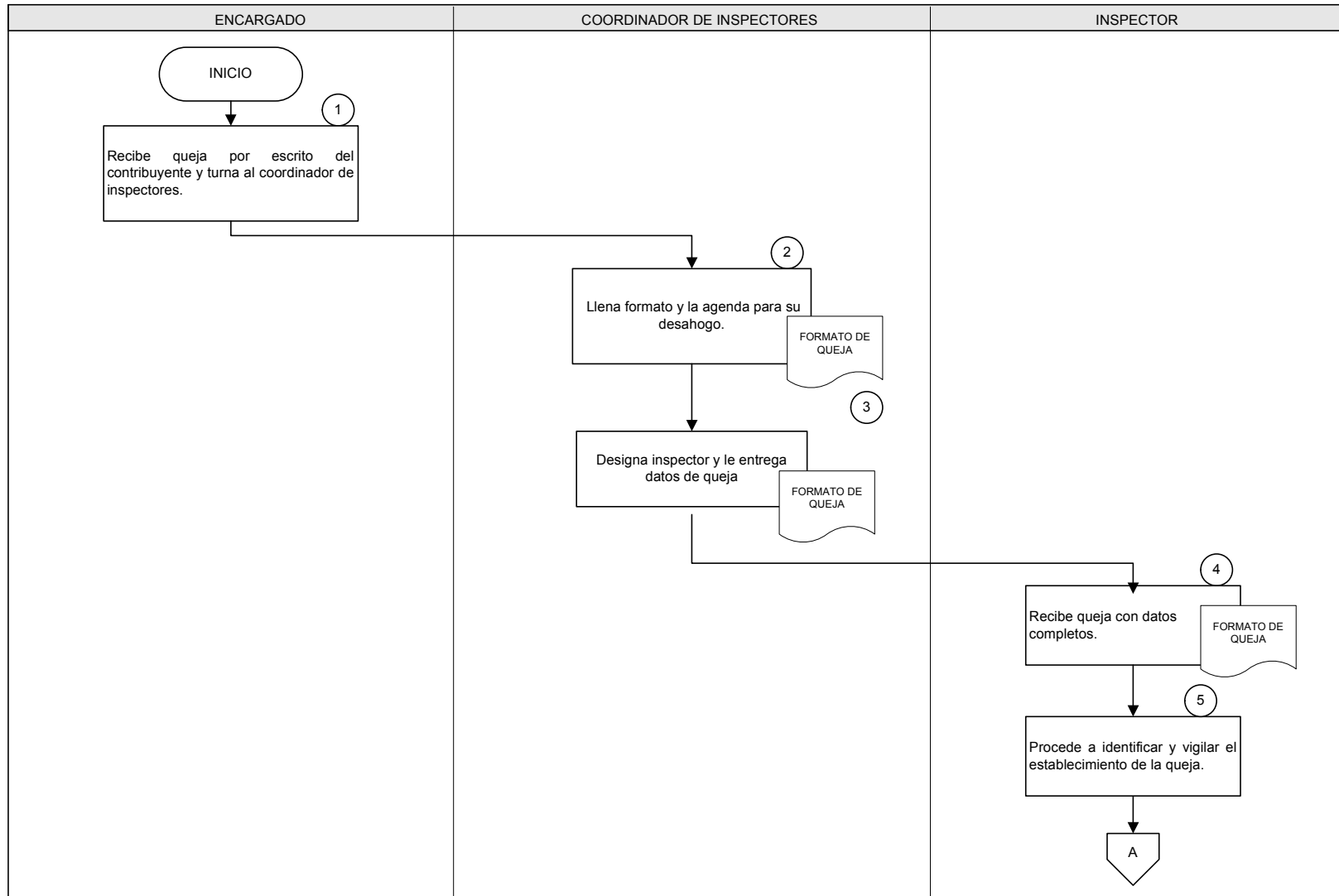
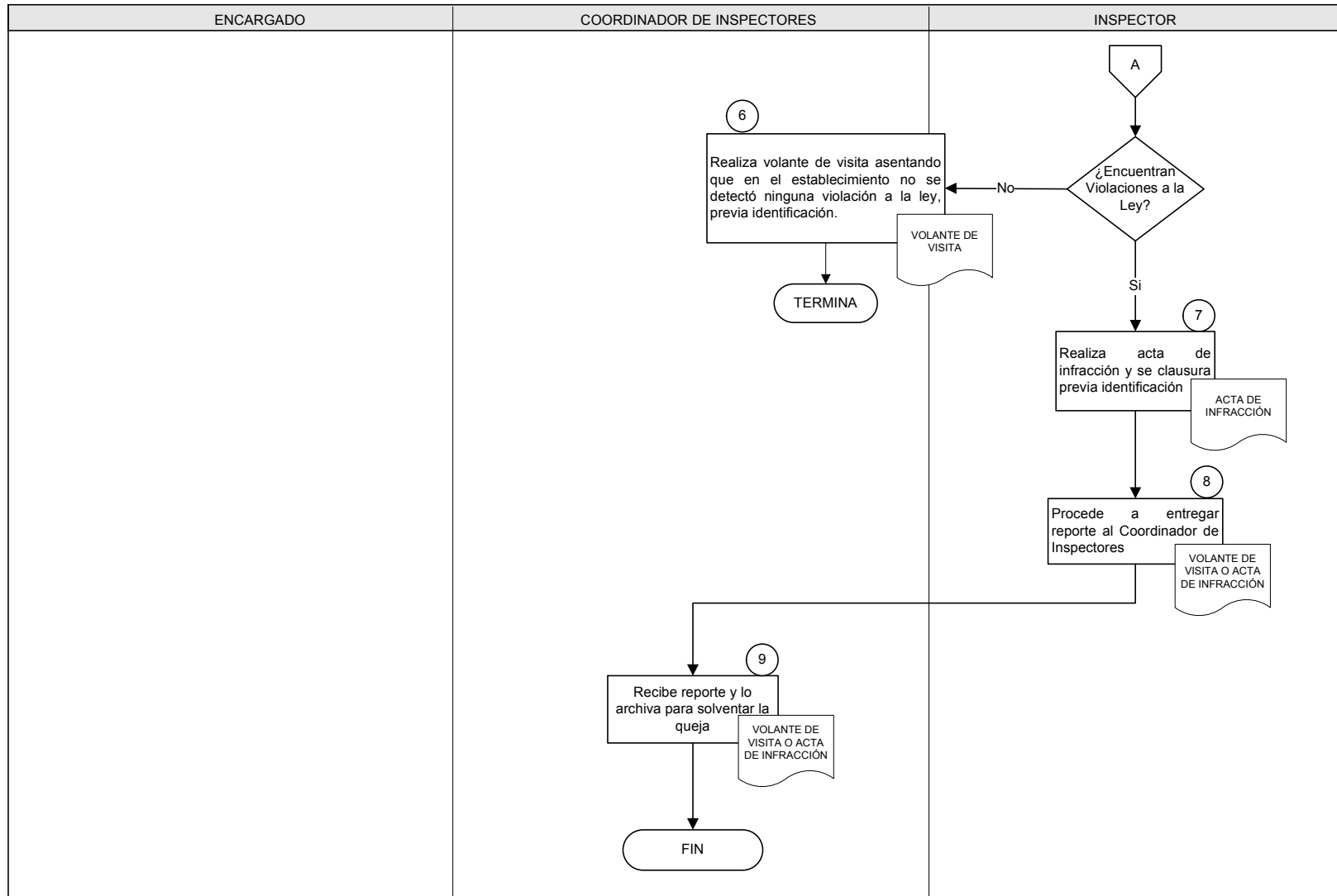




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE AUTORIZACIÓN			HOJA	DE
	05	NOV	2012	2	2
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y SOLVENTACIÓN DE QUEJAS				CÓDIGO	
				DGI DA/03	
ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS			DEPARTAMENTO DE ALCOHOLES		





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)

Pendiente por atender

Solventado con acta

Volante de visita

No se encontró nada

Solventada con acta No.:

_____ (8)_____

Quien atendió la queja:

_____ (9)_____

Turnada al Inspector:

_____ (10)_____



NAYARIT
ORGULLO QUE NOS UNE



Gobierno del
Estado de Nayarit

SAF
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS NAYARIT



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 **NAYARIT**
Dirección General de Ingresos

Nº 0060

FOLIO No. (1) PERMISO No. (2) R.F.C. (3) (4)
 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 CERCORANDONOS QUE ES EL DOMICILIO
 CORRECTO _____

_____ DONDE
 OPERA UNA NEGOCIACIÓN DE (13) _____ Y PREVIA
 IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFIA (14) _____ INSPECTORES CON CREDENCIAL(ES)
 No. _____, EXPEDIDA(S) POR EL
 ING. _____ SECRETARIO (15)

DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NAYARIT, EL
 DE _____ 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) _____ 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) _____, 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) _____



UNA VEZ ENTERADO DE LA VISITA, EL VISITADO EN USO DE LA PALABRA, MANIFIESTA:

.....

.....

PARA DEJAR CONSTANCIA DE LOS HECHOS DE LA PRESENTE VISITA, SE PROCEDE A LEVANTAR LA PRESENTE:

(21) ACTA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(22) INVENTARIO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(23)

NO HABIENDO MAS QUE HACER CONSTAR, SIENDO LAS..... HORAS, EN EL LUGAR Y FECHA EN QUE SE ACTÚA,..... Y SE DA POR TERMINADA LA VISITA; PREVIA LECTURA DE LA PRESENTE ACTA, FIRMAN LOS QUE EN ELLA INTERVIENEN; POR Y ANTE LA PRESENCIA DE LOS TESTIGOS QUE DAN FE, DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 42 FRACCIÓN VI DE LA LEY EN CITA, SE HACE ENTREGA DE COPIA DEL ACTA AL VISITADO.

.....
INSPECTOR

(24)

.....
INSPECTOR

.....
TESTIGO

.....
TESTIGO

.....
EL VISITADO



NAYARIT
ORGULLO QUE NOS UNE



Gobierno del
Estado de Nayarit

SAF
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
Y FINANZAS NAYARIT



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 ADMINISTRACION
Y FINANZAS **NAYARIT**
Dirección General de Ingresos

Nº 1031

Zona (1) _____

Permiso No. (2) _____

VOLANTE DE VISITA

NOMBRE (3) _____

GIRO (4) _____

DOMICILIO (5) _____

RECAUDACION (6) _____ MUNICIPIO (7) _____

OBSERVACIONES (8)

(9) _____ A _____ DE _____ DEL AÑO _____

(10) _____

CONTRIBUYENTE

(11) _____

INSPECTOR



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.