



**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
ADMINISTRACIÓN PORTUARIA INTEGRAL DE
MANZANILLO, S.A. DE C.V.**

**“USTED PUEDE PRESENTAR CUALQUIER TIPO DE
PETICIÓN RELACIONADA CON: ”**

- **La conducta e incumplimiento de las obligaciones de los Servidores Públicos.**
- **La prestación de trámites y servicios.**

DE ACUERDO AL TIPO DE PETICIÓN QUE USTED PRESENTE YA SEA POR TRÁMITE DE QUEJAS, DENUNCIAS O PETICIONES CIUDADANAS SE DEFINE LO SIGUIENTE:

QUEJA: Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos de la API-Manzanillo en ejercicio de sus funciones, y que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

DENUNCIA: Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos de la API-Manzanillo en ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

SEGUIMIENTO DE IRREGULARIDAD: Es la manifestación con relación a deficiencias, anomalías o irregularidades, en la realización de trámites o en la prestación de un servicio por parte de la API-Manzanillo, que requieran la instrumentación de acciones preventivas para evitar situaciones similares.

SUGERENCIA: Es la propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites federales que presta la API.

SOLICITUD: La que se realiza con el propósito de requerir la prestación o ampliación en la cobertura de un servicio, o atención de alguna necesidad en particular.

RECONOCIMIENTO: Es el que se expresa respecto de la actuación de uno o varios servidores públicos o de un área administrativa de la API-Manzanillo, por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

PARA LA RECEPCIÓN DE SU PETICIÓN CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES FORMAS DE CAPTACIÓN:

- **FORMA PERSONALIZADA O POR CORRESPONDENCIA:**



Oficinas del Órgano Interno de Control dirigirse con:

LAF. Carlos Armando Zamora Gonzalez
Titular del OIC en la API-Manzanillo, S.A. de C.V.
Domicilio: Av. Teniente Azueta No. 9, Col. Burócrata
C.P. 28250 Manzanillo, Colima.

- **FORMA TELEFONICA:**



Teléfonos: Tel. (314) 33 11 400 ext. 2201 ó ext. 2200.

- **FORMA EN MEDIOS ELECTRONICOS:**



**Página de Internet
de la API-MANZANILLO.**

www.puertomanzanillo.com.mx

Ruta de acceso: Barra del menú seleccione Contacto:



**Comentarios y Quejas
al Órgano Interno de
Control**

Correo electrónico:

quejas@puertomanzanillo.com.mx

- **BUZONES FÍSICOS DE RECEPCION DE QUEJAS:**

Ubicados en las entradas de las instalaciones de la API-Manzanillo, S.A. de C.V.



Los **BUZONES DE QUEJAS** ubicados en las entradas de las instalaciones de la API-Manzanillo, S.A. de C.V. y en la página de Internet, son mecanismos de captación de peticiones ciudadanas que facilitan la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios; para lo cual se recomienda cubrir los siguientes:

Requisitos para la presentación de quejas y denuncias:

- Datos del quejoso o denunciante: Nombre, Edad, Domicilio, Entidad Federativa, Municipio y Localidad, Teléfono, y Nacionalidad.
- Datos del servidor público involucrado: nombre, cargo que desempeña, lugar de adscripción (Entidad donde se desempeña). De no contar con dicha información, cualquier otro dato que facilite su identificación.
- Trámite y servicio que origino la queja o denuncia.
- Narración de los hechos, tiempo (día, mes, año y hora aproximada de los hechos),
- Modo o circunstancias de ejecución (narración progresiva y concreta de los hechos).
- Pruebas y Ratificación.

Requisitos para la presentación de seguimiento de irregularidad, sugerencia, solicitud y reconocimiento:

Seguimiento de Irregularidad.

- Datos del interesado: nombre, edad, domicilio, correo electrónico y teléfono.
- Datos del servidor público que prestó el servicio motivo del seguimiento de irregularidad: nombre, cargo que desempeña en la Entidad.
- Trámite o servicio que generó el seguimiento de irregularidad (de no encontrarse involucrado un servidor públicos, bastará con mencionar la causa o motivo que genera la petición).

Sugerencia, Solicitud y Reconocimiento.

- Datos del interesado: nombre, edad, domicilio, correo electrónico y teléfono para recibir, en su caso, información sobre el trámite y/o resultados de su petición.
- Datos del trámite o servicio y del servidor público, en caso de reconocimiento: nombre, cargo que desempeña en la Entidad.
- Motivo de la petición (descripción de los hechos que originan su presentación).

Nota:

“Los datos personales por usted proporcionados serán protegidos en términos de la Ley Federal de transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el IFAI, y se registrarán en el Sistema Electrónico de Atención Ciudadana cuya finalidad es supervisar, controlar y dar seguimiento a la atención que se brinde a la queja, denuncia, o petición ciudadana sobre trámites o servicios presentada, lo anterior con fundamento en el artículo 37, fracciones IV y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública”.

OTRAS INSTANCIAS PARA PRESENTAR PETICIONES CIUDADANAS:

Secretaría de la Función Pública

Av. Insurgentes Sur 1735, Col. Guadalupe Inn.
Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, D.F.
Conmutador: (55) 2000-3000
Correo electrónico: www.funcionpublica.gob.mx

Sistema de Atención Telefónica a la Ciudadanía (SACTEL):

Distrito Federal y área metropolitana 2000-2000
Interior de la República: **1 800 FUNCION** (386-2466).
Estados Unidos: 1 800 475-2393
Correo Electrónico: sactel@funcionpublica.gob.mx
Correo electrónico QUEJAS: quejas@funcionpublica.gob.mx