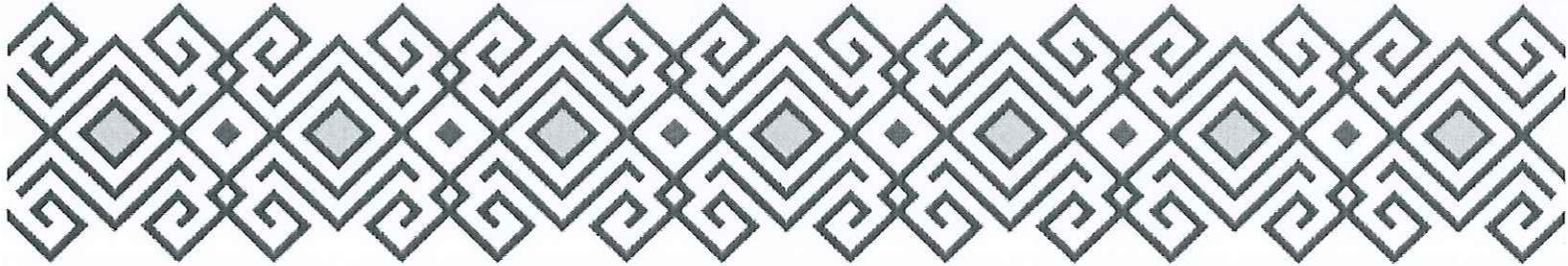




FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO
GOBIERNO DE CHIAPAS



Manual de Servicios 2024





MANUAL DE SERVICIOS

Índice

Presentación	5
Lista de los 28 Órganos Sustantivos prestadores de servicios de la Fiscalía General del Estado.	6
Autorización	7
Estructura Orgánica General	8
Misión de la Fiscalía General del Estado	9
Visión de la Fiscalía General del Estado	9
I. Fiscalía de Distrito Metropolitano	10
I. 1 Descripción del Servicio	
I. 1.1 Atención y orientación a la Ciudadanía	10
I. 1.2. Inicio de Constancias de hecho o extravíos	12
I. 2. Directorio de Atención Ciudadana	13
II. Fiscalía de Distrito Centro	14
II. 1 Descripción del Servicio	
II. 1.1. Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas	14
II. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	15
II. 2 Directorio de Atención a la Ciudadanía	16
III. Fiscalía de Distrito Fraylesca	17
III. 1 Descripción del Servicio	
III. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas	17
III. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	18
III. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	19
IV. Fiscalía de Distrito Norte	20
IV. 1 Descripción del Servicio	
IV. 1.1. Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas	20
IV. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	21
IV. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	22
V. Fiscalía de Distrito Selva	23
V. 1. Descripción del Servicio	
V. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas	23
V. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	24
V. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	25
VI. Fiscalía de Distrito Altos	26
VI. 1 Descripción del Servicio	
VI. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas	26
VI. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	27
VI. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	28
VII. Fiscalía de Distrito Istmo Costa	29
VII. 1 Descripción del Servicio	





MANUAL DE SERVICIOS

VII. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.	29
VII. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	30
VII. 2 Directorio de Atención a la Ciudadanía	31
VIII. Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra	32
VIII. 1 Descripción del Servicio	
VIII. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.	32
VIII. 1.2. Integración y Judicialización de Denuncias y/o Querellas.	34
VIII. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	36
VIII. 2 Directorio de Atención a la Ciudadanía	38
IX. Fiscalía de Distrito Fronterizo Costa	38
IX. 1 Descripción del Servicio	
IX. 1.1 Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.	38
IX. 1.2. Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos	39
IX.2 Directorio de Atención a la Ciudadanía	40
X. Fiscalía de Coordinación	41
X. 1 Descripción del Servicio	
X. 1.1 Orientación y atención a la ciudadanía sobre delitos relacionados con Notarios y Corredores Públicos	41
X. 1.2. Atención a Grupos Sociales	42
X. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	43
XI. Fiscalía Contra la Trata de Personas	44
XI. 1. Descripción del Servicio	
XI. 1.1. Recepción de denuncias e inicio de indagatorias	44
XI. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	45
XII. Fiscalía de Combate a la Corrupción	46
XII. 1. Descripción del Servicio	
XII. 1.1. Recepción de Denuncias y Querellas emitidas por la Ciudadanía y de Instituciones Públicas por Hechos de Corrupción y Delitos Cometidos por Servidores Públicos en el Ejercicio de sus Funciones	46
XII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	47
XIII. Fiscalía de Asuntos Especiales	48
XIII. 1 Descripción del Servicio	
XIII. 1.1. Denuncias Anónimas 089	48
XIII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	49
XIV. Fiscalía de Inmigrantes	50
XIV. 1. Descripción del Servicio	
XIV. 1.1. Orientación y atención a la Ciudadanía	50
XIV. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	51
XV. Fiscalía de Derechos Humanos	52
XV.1 Descripción del Servicio	
XV. 1.1. Asistencia Jurídica	52





MANUAL DE SERVICIOS

XV. 1.2. Asistencia Medica y Psicologica	53
XV. 1.3. Investigación de los delitos de Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral	54
XV. 1.4. Investigación del delito de Tortura o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes	55
XV. 1.5. Investigación del delito de Discriminación	56
XV. 1.6. Investigación de los delitos cometidos en agravio de personas periodistas y/o personas defensoras de derechos humanos en el ejercicio de su labor	57
XV. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	58
XVI. Fiscalía de Justicia Indígena	59
XVI. 1 Descripción del Servicio	
XVI. 1.1. Orientación y atención a la ciudadanía	59
XVI. 1.2. Contancia de Extravio de Documentos	60
XVI. 1.3. Constancia de Extravio de placas y/o Tarjeta de Circulación	61
XVI. 1.4. Atención de Delitos susceptibles de aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias	62
XVI. 1.5. Investigación y persecución de Delitos no graves	63
XVI. 1.6. Investigación y persecución de Delitos graves	64
XVI. 1.7. Judicialización de Delitos graves	66
XVI. 1.8. Judicialización de Delitos no graves	67
XVI. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	69
XVII. Fiscalía de la Mujer	70
XVII. 1 Descripción del Servicio	
XVII. 1.1. Atención inmediata a las personas usuarias, recepción de denuncias e inicio de indagatorias	70
XVII. 1.2. Investigación, integración y en su caso judicialización en atención a la denuncia	71
XVII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	73
XVIII. Fiscalía Ambiental	74
XVIII. 1 Descripción del Servicio	
XVIII. 1.1. Atención y Orientación a la ciudadanía por denuncia presencial, realizada por correo electrónico o por denuncias anónimas al número 089	74
XVIII. 1.2. Atención y orientación a la ciudadanía sobre la impartición de platicas informativas y capacitaciones en materia ambiental	76
XVIII. 1.3. Atención y orientación a la ciudadanía sobre la implementación de Operativos y recorridos de prevención de delitos ambientales	77
XVIII.2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	78
XIX. Fiscalía de Adolescentes	79
XIX. 1 Descripción del Servicio	
XIX. 1.1. Atención y asesoramiento inmediato a la ciudadanía	79
XIX. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	80
XX. Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos	81
XX. 1 Descripción del Servicio	
XX. 1.1. Orientación, atención y seguimiento de la denuncia o querrela	81
XX. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	82
XXI. Fiscalía de Combate al Abigeato	83





MANUAL DE SERVICIOS

XXI. 1 Descripción del Servicio	
XXI. 1.1. Recepción de denuncias e inicio de Indagatorias por robo de ganado	83
XXI. 1.2. Constancia de Extravío de identificador de Arete SINIIGA	84
XXI. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	85
XXII. Fiscalía de Delitos Electorales	86
XXII. 1 Descripción del Servicio	
XXII. 1.1. Orientación y Atención a la Ciudadanía en denuncias sobre Delitos en Materia Electoral	86
XXII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	87
XXIII. Fiscalía Contra la Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares	88
XXIII. 1 Descripción del Servicio	
XXIII. 1.1. Denuncia y Atención a la Ciudadanía	88
XXIII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	89
XXIV. Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias	90
XXIV. 1 Descripción del Servicio	
XXIV. 1.1. Aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal	90
XXIV. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	91
XXV. Centro de Justicia para las Mujeres	92
XXV. 1 Descripción del Servicio	
XXV. 1.1. Atención integral a víctimas de violencia de género	92
XXV. 1.2. Ingreso, permanencia y egreso de víctimas de violencia en condición de alto riesgo a las casas de tránsito	93
XXV. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	94
XXVI. Centro para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA)	95
XXVI. 1 Descripción del Servicio	
XXVI. 1.1. Acciones preventivas	95
XXVI. 1.2. Tratamiento Ambulatorio Voluntario o Tratamiento Residencial	96
XXVI. 1.2. Tratamiento Ambulatorio y Residencial de una persona Referida por el Fiscal del Ministerio Público	97
XXVI. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	99
XXVII. Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	100
XXVII. 1 Descripción del Servicio	
XXVII. 1.1. Pinta de bardas y actividades lúdicas con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General	100
XXVII. 1.2. Pláticas de prevención del delito con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y /o Ciudadanía en General	102
XXVII. 1.3. Formación de cultura de prevención con educación y aplicación de valores universales, integrando a la juventud del Estado de Chiapas	103
XXVII. 1.4. Reunión del Consejo de Participación Ciudadana Estatal y de los 9 Consejos Distritales con la participación Institucional y de los sectores público, social y privado	104
XXVII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	106
XXVIII Órgano Interno de Control	107
XXVIII. 1 Descripción del Servicio	
XXVIII.1.1. Recepción y Atención de Quejas y Denuncias en contra de las personas servidoras públicas	107
XXVIII. 2. Directorio de Atención a la Ciudadanía	109





Presentación

El presente Manual de Servicios de la Fiscalía General del Estado de Chiapas, es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios que proporciona cada Órgano Sustantivo de esta Institución, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características.

La Fiscalía General del Estado, es un Órgano Público Autónomo, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene por objetivo la investigación y persecución de los delitos de orden común ante los tribunales; y por lo mismo, solicita las medidas cautelares contra los imputados; busca y presenta las pruebas que acrediten la participación de estos en hechos que las leyes señalen como delito; procura que los juicios del orden común en materia penal se sigan con toda regularidad para que la impartición de la justicia sea pronta y expedita; pedirá la aplicación de las penas, e intervendrá en todos los asuntos que la ley determine.

En ese sentido y en cumplimiento a las instrucciones del C. Fiscal General, se llevó a cabo la reingeniería organizacional, implementando el Modelo de Gestión de Denuncia en las Fiscalías de Distrito y de Materia; un modelo que se ha elaborado en el marco de la ejecución del Sistema Penal Acusatorio con el objetivo de hacer más eficaz y eficiente el funcionamiento de las Fiscalías, mediante una distribución estratégica de la carga de trabajo.

Por lo que este Manual de Servicios está dirigido al público en general, así mismo está dirigido a todo el personal que labora en la Fiscalía General del Estado de Chiapas, quienes podrán tener la atención según sea el caso, por parte de la Coordinación de:

- ❖ Centros para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA) en conjunto con sus clínicas distribuidas en varios municipios de este Estado.
- ❖ Centro de Justicia para las Mujeres (CJM).
- ❖ Fiscalías de Distrito.
- ❖ Fiscalías de Materia que brindan un servicio de atención directa a la ciudadanía, que se enuncian en el listado precedente.

Para el acceso práctico y oportuno a la información de los servicios actualizados que brindan cada uno de ellos, para la adecuada toma de decisiones a que haya lugar.





Lista de los 28 Órganos Sustantivos prestadores de servicios de la Fiscalía General del Estado.

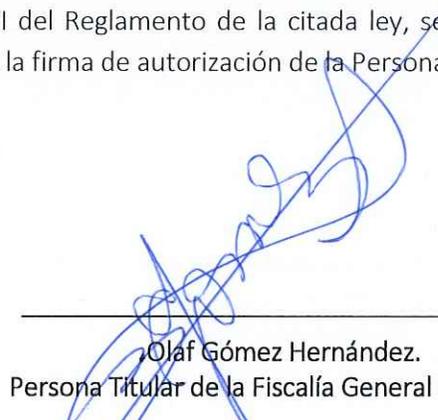
Órganos Sustantivos Ministeriales	
09 Fiscalías de Distrito	
1	Fiscalía de Distrito Metropolitano
2	Fiscalía de Distrito Centro
3	Fiscalía de Distrito Fraylesca
4	Fiscalía de Distrito Norte
5	Fiscalía de Distrito Selva
6	Fiscalía de Distrito Altos
7	Fiscalía de Distrito Istmo-Costa
8	Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra
9	Fiscalía de Distrito Fronterizo Costa
15 Fiscalías de Materia	
1	Fiscalía de Coordinación
2	Fiscalía Contra la Trata de Personas
3	Fiscalía de Combate a la Corrupción
4	Fiscalía de Asuntos Especiales
5	Fiscalía de Inmigrantes
6	Fiscalía de Derechos Humanos
7	Fiscalía de Justicia Indígena
8	Fiscalía de la Mujer
9	Fiscalía Ambiental
10	Fiscalía de Adolescentes
11	Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos
12	Fiscalía de Combate al Abigeato
13	Fiscalía de Delitos Electorales
14	Fiscalía Contra la Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares
15	Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias
03 Órganos Sustantivos Técnicos	
1	Centro de Justicia para la Mujeres (Tuxtla Gutiérrez, Tapachula y San Cristóbal de las Casas)
2	Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA) (Berriozábal, Comitán, Tonalá, Tapachula, Pichucalco y sede en San Cristóbal de las Casas)
3	Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana
01 Órganos Sustantivos de Control Interno	
1	Órgano Interno de Control



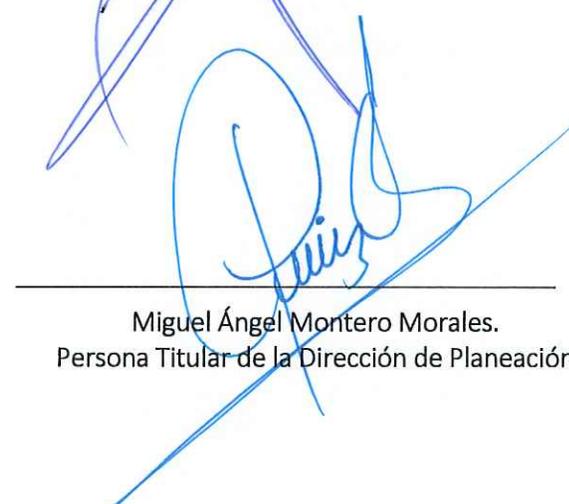


Autorización

Con las atribuciones que se le confieren a la Persona Titular de la Fiscalía General del Estado, descritas en la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Chiapas en el artículo 13 fracción XXXII; y de conformidad en el artículo 127 fracción VI del Reglamento de la citada ley, se expide el presente **Manual de Servicios 2024**, con vigencia a partir de la firma de autorización de la Persona Titular de la Fiscalía General del Estado.



Olaf Gómez Hernández.
Persona Titular de la Fiscalía General del Estado



Miguel Ángel Montero Morales.
Persona Titular de la Dirección de Planeación



Misión

Es un Órgano Público Autónomo del Gobierno del Estado, responsable de procurar justicia a través de la investigación y persecución de los delitos de los presuntos responsables, salvaguardando los intereses y la integridad de la sociedad, mediante la aplicación de las leyes en el marco de respeto a los derechos humanos de las víctimas e imputados, con perspectiva de género, para garantizar el Estado de Derecho.

Visión

Ser una Institución de vanguardia y de mejora continua en la aplicación del Sistema Penal Acusatorio a través de servidores públicos calificados, con servicio profesional de carrera, brindando atención de calidad con legalidad, eficiencia, imparcialidad, honradez y respeto que garantice el derecho de acceso a la justicia y la confianza de la sociedad.



MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención y orientación a la Ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Metropolitano	Unidades de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Brindar atención de manera adecuada, eficaz y eficiente a las personas usuarias, que acuden a exponer casos que les atañen directa o indirectamente, valorando los hechos; asimismo, las denuncias relacionadas directa o indirectamente al sector empresarial y/o personas físicas con actividad empresarial, con la finalidad de canalizarlos a las instancias correspondientes, o bien iniciando una Constancia de Hechos y/o Extravió, un Registro de Atención o una Carpeta de Investigación según Corresponda.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer y presentar Identificación Oficial Original de la persona denunciante y/o Poder. Notarial en caso de ser Apoderado Legal de una empresa.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General/ Ciudadanía del sector empresarial y/o personas físicas con actividad empresarial	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Salomón González Blanco, número 167, Fraccionamiento Las Torres, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17582
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones solicitando la información sobre el servicio que requiere y recibe la atención de manera inmediata.		
2. Las personas usuarias expresan los hechos a denunciar, recibiendo una valoración lógica y jurídica, para poder orientarlo en la solución a su petición, ya sea que el asunto se canalice a una Institución distinta a esta Fiscalía o bien, ser apoyado en obtener una Constancia de hechos y/o Extravió; documento que recibe en original el mismo día del trámite.		
3. En caso de que su denuncia se incline a un delito, se inicia el Registro de Atención o una Carpeta de Investigación, dándole seguimiento a favor de la víctima u ofendido.		
4. Las personas usuarias proporcionan datos generales y la síntesis de hechos, para registrar y obtener el número de Registro de Atención, según sea el caso será derivado a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias para la aplicación de un mecanismo alternativo y solucionar su conflicto.		





MANUAL DE SERVICIOS

5. Debe considerar que en caso de que se acredite que se ha cometido un hecho calificado como delito, indicando la participación del sujeto activo en los hechos, se procederá a Carpeta de Investigación y la persona usuaria recibe la atención y seguimiento en la Unidad de Investigación y Judicialización, con el asesoramiento de la persona servidora pública asignada con el objetivo de concluir el asunto, reparando el daño a favor de la víctima u ofendido.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Inicio de Constancias de Hechos o Extravío		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Metropolitano	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Otorgar atención a las personas usuarias que buscan dejar registros y/o antecedentes sobre hechos que no constituyan delito y que requieran de un documento para realizar los trámites correspondientes ante autoridad diversa.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer y presentar Identificación Oficial Original. 2. Copias fotostáticas de los documentos extraviados o acreditar ser los propietarios. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General/ Ciudadanía del sector empresarial y/o personas físicas con actividad empresarial	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Boulevard Salomón González Blanco, número 167, Fraccionamiento Las Torres, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext.-17582	
Modalidad del servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias comparecen (presencial) al ser canalizadas a esta unidad para su atención en el trámite de adquirir una constancia (según sea el caso). <ul style="list-style-type: none"> • Para tramitar y obtener una constancia de extravío de placas, debe contar con los siguientes documentos, en copias legibles y originales para cotejo, mismos que le serán devueltos: <ol style="list-style-type: none"> a) Constancias de No Infracción expedidas por Tránsito Estatal y Municipal. b) Tarjeta de circulación. c) Factura original a nombre del promovente. d) Y copia del documento expedidos a favor de quien solicita el trámite, en caso de adquirir una constancia de documentos extraviados (INE, PASAPORTE, CREDENCIAL LABORAL, siempre y cuando no pertenezca a institución policial, de procuración o administración de justicia o de fuerzas armadas que acredite la portación de armas). • Para adquirir una constancia de Hechos: <ol style="list-style-type: none"> a) Las personas usuarias deben narrar de manera cronológica cómo ocurrieron los hechos, datos que servirán para dejar constancia de su solicitud, siempre y cuando no constituya un delito, este documento lo recibe en original el mismo día que realiza el trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Metropolitano		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Boulevard Salomón González Blanco, número 167, Fraccionamiento Las Torres, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext.-17582





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Centro	Unidades de Atención Temprana (Chiapa de Corzo, Ocozocoautla, Acala, Venustiano Carranza, Mezcalapa, Berriozábal, Suchiapa, San Fernando, Copainalá, Jiquipilas y Cintalapa)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Plaza Ángel Albino Corzo No. 219, Frente al Parque central, entre las calles Cinco de Febrero y Cenobio Aguilar, Chiapa de Corzo, Chiapas. (Directorio anexo)		(961) 61-7-23-00 ext.- 17297
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. La persona usuaria presenta la denuncia y/o querrela en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención; En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (usuario), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizado remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Centro	Unidades de Atención Temprana (Chiapa de Corzo, Ocozocoautla, Acala, Venustiano Carranza, Mezcalapa, Berriozábal, Suchiapa, San Fernando, Copainalá, Jiquipilas y Cintalapa)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención inmediata a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación a una constancia de un hecho que no se considere delito; así como proporcionar una constancia que avale el extravío de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Plaza Ángel Albino Corzo No. 219, Frente al Parque central, entre las calles Cinco de Febrero y Cenobio Aguilar, Chiapa de Corzo, Chiapas. (Directorio anexo)	(961) 61-7-23-00 ext.-17297	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y recibe la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravío, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos. 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. La persona usuaria recibe la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Centro		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Chiapa de Corzo, Chiapas.	Plaza Ángel Albino Corzo número 219, Frente al Parque central, entre las calles Cinco de Febrero y Cenobio Aguilar, Chiapa de Corzo, Chiapas	961 61 7 23 00 Ext. 17297
Ocozocoautla.	Calle Central entre 4a y 5a sur del Barrio San Antonio, Ocozocoautla, Chiapas.	968 68 8 09 17
Acala.	Calle Recreo, entre Avenida Morelos y Zaragoza, Barrio san José, Acala, Chiapas.	961 61 7 23 00 Ext. 17297
Venustiano Carranza.	2 Norte S/N, entre Avenida Central y 1 Norte, Barrio El Arco, Venustiano Carranza, Chiapas.	961 61 7 23 00 Ext. 17297
Mezcalapa.	Interior de la Presidencia Municipal, Colonia Centro; Mezcalapa, Chiapas.	968 68 5 63 57
Berriozábal.	5a Poniente y 12 Norte carretera Efraín Gutiérrez del Barrio San José.; Berriozábal, Chiapas.	961 6 56 03 32
Suchiapa.	8 Norte Oriente número 540, Barrio Cruz del Rayo, Suchiapa, Chiapas.	961 61 7 23 00 Ext. 17297
San Fernando.	4 Poniente Sur número 268, entre 1 y 2 Sur, Barrio Santa Rosa; San Fernando, Chiapas	961 61 7 23 00 Ext. 17297
Copainalá.	Calle Javier Vázquez Sánchez, número 19-A, Barrio San Juan Evangelista. Copainalá, Chiapas.	968 66 1 03 32
Jiquipilas.	1a Avenida Sur Poniente S/N, entre calle 1 y 2 Poniente Norte Barrio Centro, Jiquipilas, Chiapas.	961 61 7 23 00 Ext. 17297
Cintalapa.	5a Sur entre 4a Y 5a Poniente, Barrio Santo Domingo, Cintalapa, Chiapas.	961 61 7 23 00 Ext. 17297





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fraylesca	Unidades de Atención Temprana (Villaflores, Villa Corzo, La Concordia, El Parral y Ángel Albino Corzo)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas, C.P. 30475.		
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican por vía telefónica a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querella en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención. En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (persona usuaria), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fraylesca	Unidades de Atención Temprana (Villaflores, Villa Corzo, La Concordia, EL Parral y Ángel Albino Corzo)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravío de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas, C.P. 30475		
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y reciben la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravío, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos. 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. La persona usuaria recibe la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Fraylesca		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Villaflores Unidad de Atención Temprana	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas.	
Villaflores Unidad de Investigación y Judicialización	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas.	
Villaflores Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos contra la Familia	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas.	
Villaflores Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial Villaflores, Chiapas.	
Villa Corzo	2ª Sur entre calle Central y 1ª Oriente número 28, Villa Corzo, Chiapas.	(965) 651 7627
La Concordia	5ª Poniente entre 3ª y 4ª Norte, S/N, La Concordia, Chiapas.	(992) 636 4257
El Parral	2ª Poniente entre 1ª y 2ª Norte número 20, Colonia Centro, El Parral, Chiapas.	(965) 656 6007
Ángel Albino Corzo	1ª Sur entre 4ª y 5ª Poniente S/N, Ángel Albino Corzo, Chiapas.	(992) 655 0426





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Norte	Unidades de Atención Temprana (Reforma, Amantan, Juárez, Ostucacán, Pichucalco, Tapilula, Pueblo Nuevo Solistahuacán y Simojovel)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer Personalmente con identificación Oficial original (INE) (si se cuenta con ella)		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Joaquín Miguel Gutiérrez, Manzana 6, Lote 15, Col. Zona 6 Reforma, Chiapas; C.P. 29500. Correo electrónico fiscalianorte@fge.chiapas.gob.mx		917 32 8 03 22
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesados, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. La persona usuaria presenta la denuncia y/o querella en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención; En caso de contar con detenido, propone a las partes (persona usuaria), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravió y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Norte.	Unidades de Atención Temprana (Reforma, Amantan, Juárez, Ostucán, Pichucalco, Tapilula, Pueblo Nuevo Solistahuacán y Simojovel)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravió de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial), así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer Personalmente con identificación oficial original (INE) (si se cuenta con ella) 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs. (Quedando personal de guardia sábado y domingo).	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Joaquín Miguel Gutiérrez, Manzana 6, Lote 15, Col. Zona 6, Reforma, Chiapas; C.P. 29500. Correo electrónico fiscalianorte@fge.chiapas.gob.mx		917 32 8 03 22
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona usuaria se presenta a las instalaciones y recibe la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravió, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos; 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. La persona usuaria recibe la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Norte		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Reforma, Chiapas.	Calle Joaquín Miguel Gutiérrez, Manzana 6, Lote 15, Colonia Zona 6, Reforma, Chiapas; C.P. 29500. Correo electrónico fiscalianorte@fge.chiapas.gob.mx	917 32 8 03 22
Amatan, Chiapas.	Avenida Central, Barrio Centro (interior de la Presidencia Municipal). C.P. 29700	CEL. 961 230 1519
Juárez, Chiapas.	Calle Independencia número 69, planta alta, Colonia Centro del Municipio de Juárez, Chiapas. C.P. 29510	932 32 6 03 99
Ostuacán, Chiapas.	Avenida Francisco I Madero, Colonia Centro (interior de la Presidencia Municipal), C.P. 29550.	CEL. 965 129 1079
Pichucalco, Chiapas.	Boulevard Cesar A. Lara, Colonia Centro, C.P. 29520.	932 32 3 02 82
Tapilula, Chiapas.	Calle Segunda Norte, Poniente, esquina con Avenida Central, número 34, Barrio San Felipe. C.P. 29730.	CEL. 961 300 6858
Pueblo Nuevo Solistahuacán, Chiapas.	Calle Segunda Poniente Sur, Barrio San Anastasio, C.P. 29750	CEL. 917 105 6220
Simojovel de Allende, Chiapas.	Avenida 1a Sur Poniente, entre Calle Guadalupe Victoria y Calle Miguel Hidalgo del Barrio San Caralampio, C.P. 29820.	CEL. 961 268 0807





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Selva	Unidades de Atención Temprana (Palenque, Ocosingo, Salto de Agua, Catazajá, La Libertad, San Javier, benemérito de las Américas, Marqués de Comillas y Yajalón)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Av. Reforma entre Calle Chiapas y Javier Mina, y Av. Corregidora, esquina Calle Jiménez, Colonia Centro, Palenque, Chiapas.		(916) 34 5 07 88
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querella en forma verbal o escrita, reciben atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención; En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (persona usuaria), algún mecanismo alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravió y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Selva	Unidades de Atención Temprana (Palenque, Ocosingo, Salto de Agua, Catazajá, La Libertad, San Javier, benemérito de las Américas, Marqués de Comillas y Yajalón)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravió de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Av. Reforma entre Calle Chiapas y Francisco Javier Mina, y Av. Corregidora, esquina Calle Jiménez, Colonia Centro, Palenque, Chiapas.		(916) 34 5 07 88
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y recibe la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravió, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos. 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Selva		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Palenque	Avenida Reforma entre Calle Chiapas y Javier Mina, y Avenida Corregidora, esquina Calle Jiménez, Colonia Centro, Palenque, Chiapas.	(916) 34 5 07 88
Ocosingo	2da Oriente Norte, número 13 Barrio Norte.	(919) 67 30114
Salto de Agua	Calle Ignacio Zaragoza, Interior número 5, Colonia Centro.	(916) 34 5 07 88
Catazajá	Avenida Tapachula y Boulevard Tuxtla Gutiérrez, Prolongación Morelos, Colonia Guadalupe, Edificio Belisario Domínguez, segunda planta.	(916) 34 5 07 88
La Libertad	Avenida Central, sin número, Colonia Centro.	(916) 34 5 07 88
San Javier	Carretera fronteriza Palenque - Benemérito Paraje San Javier, Municipio de Ocosingo, sin número.	(916) 34 5 07 88
Benemérito de las Américas	Calle Roberto Albores Guillen esquina con Avenida Insurgentes de Las Américas, Colonia Centro, sin número.	(916) 34 5 07 88
Marqués de Comillas	Avenida Juan Sabines, Zamora pico de oro, sin número.	(916) 34 5 07 88
Yajalón	5ª Avenida Sur Oriente, sin número, Barrio San José Buslach.	(916) 34 5 07 88





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Altos	Unidades de Atención Temprana (Teopisca, Bochil y San Cristóbal de las Casas)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Av. Prolongación Insurgentes, Palacio de Justicia de los Altos S/N, Los Pinos, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.		(967) 63-165-25 (961)61-7-23-00 Ext. 17304
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar.		
2. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querrela en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención;		
3. En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (la persona usuaria), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizado remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo.		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravió y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Altos	Unidades de Atención Temprana (Teopisca, Bochil y San Cristóbal de las Casas)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar al Ciudadano una Constancia que avale el extravió de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Av. Prolongación Insurgentes, Palacio de Justicia de los Altos S/N, Los Pinos, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.	(967) 63-165-25 (961)61-7-23-00 Ext. 17304	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y recibe la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravió, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la perdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos. 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. La persona usuaria recibe la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Altos		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Teopisca	1ª Avenida Poniente Norte, número 11, Zona Centro, Teopisca	(99267-6-05-50)
Bochil	Avenida Central Poniente, número 52, Barrio Morelos Bochil, Chiapas.	(919) 65-3-01-64
San Cristóbal de las Casas	Avenida de la Juventud, número 143, Barrio María Auxiliadora (CEJUM Albarrada)	(967) 67-812-16





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Istmo Costa	Unidades de Atención Temprana (Tonalá, Arriaga, Pijijiapan, Mapastepec, Acapetahua, Acacoyagua, Escuintla y Villa Comaltitlán)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Juan José Calzada Esquina con Prolongación de la calzada de Guadalupe S/N, Código Postal 30500, Tonalá, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17387 (966) 66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar.		
2. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querrela en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención.		
3. En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (persona usuaria), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo.		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Istmo Costa	Unidades de Atención Temprana (Tonalá, Arriaga, Pijijiapan, Mapastepec, Acapetahua, Acacoyagua, Escuintla y Villa Comaltitlán)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravío de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Juan José Calzada Esquina con Prolongación de la calzada de Guadalupe S/N, Código Postal 30500, Tonalá, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17387 (966) 66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y reciben la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravío, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos. 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Istmo Costa		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Arriaga	Avenida 17a Poniente, S/N entre 4a y 6a Sur, Colonia Infonavit San Isidro, C.P.30450, Arriaga, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Tonalá	Boulevard Juan José Calzada Esquina con Prolongación de la calzada de Guadalupe S/N, C.P. 30500, Tonalá, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Pijijiapan	7° Avenida Norte Poniente S/N, entre 5 y 6 Calle Poniente Barrio El Arenal, C.P. 30540, Pijijiapan, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Mapastepec	2 Calle Oriente número 401 entre 3 y 5 Avenida Sur, Barrio Centro, C.P. 30560, Mapastepec, Chiapas	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Acapetahua	Avenida Central Poniente S/N, entre Calle Central y 1ª Calle Poniente, Colonia Centro, C.P. 30580, Acapetahua, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Acacoyagua	Primera Calle Oriente número 7, Barrio Río Grande, C.P. 30590, Acacoyagua, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Escuintla	Av. Juárez número 3 entre Calle Belisario Domínguez y Calle 5 de Mayo, C.P. 30600, Escuintla, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91
Villa Comaltitlán	Calle Central Oriente número 07, Colonia Centro, C.P. 30620, Villa Comaltitlán, Chiapas.	(966)66-3-52-92 y (966) 66-3-52-91





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra	Unidades de Atención Temprana (Comitán, Las Rosas, La Trinitaria, Socoltenango, Frontera Comalapa, Chicomuselo, El Porvenir y Siltepec)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
7av. Poniente Sur S/N, entre 1 y 2 Calle Sur Poniente, Barrio La Candelaria, Comitán de Domínguez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17410
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas, asisten a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querella en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención. En caso de presentar la denuncia y/o querella sin detenido en los delitos que proceden los mecanismos alternativos de solución de controversias, se propone agotar el mecanismo realizando la derivación a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos para que una persona facilitadora certificada lleve la sesión correspondiente; en caso de que las partes lleguen a un acuerdo el expediente se regresa a la Unidad de Atención Temprana para que se determine y archive; En el caso de que las partes no lleguen a un acuerdo el expediente se regresa a la Unidad de Atención Temprana para continuar con la integración del expediente y una vez agotada la investigación se determine, ya sea que se archive por no existir elementos o se remita a la 		





MANUAL DE SERVICIOS

Unidad de Investigación y Judicialización para llevarlo a una persona titular del Juzgado de Control.

4. En caso de contar con detenido, la Unidad de Atención Temprana resolverá la situación jurídica del detenido, una vez en libertad, en los casos que proceden los mecanismos alternativos de solución de controversias, se propone agotar el mecanismo en los mismos términos del paso anterior.
5. Si la denuncia sin detenido se tratara de delitos que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo.
6. Si la denuncia es con detenido y se tratara de delitos que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizada remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Integración y judicialización de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra	Unidades de Investigación y Judicialización (Comitán, Las Rosas, La Trinitaria, Socoltenango, Frontera Comalapa, Chicomuselo, El Porvenir y Siltepec)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la integración y judicialización de denuncias de hechos considerados como delictuosos (Integración y Judicialización).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
7av. Poniente Sur S/N, entre 1 y 2 Calle Sur Poniente, Barrio La Candelaria, Comitán de Domínguez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17410
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Los expedientes remitidos a la Unidad de Investigación y Judicialización son radicados en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) donde se le orienta a las personas usuarias interesadas, las etapas del proceso penal acusatorio con la finalidad de resolver sus dudas. En caso de que la denuncia y/o querrela es sin persona detenida, una vez que se cuente con los medios de prueba para acreditar la conducta delictuosa, si es Registro de Atención se eleva a Carpeta de Investigación y se solicita al Juez de Control audiencia inicial. En caso de contar con persona detenida, en los casos procedentes, dentro de las 48 horas contadas a partir de la puesta a disposición del detenido a la Unidad de Atención Temprana, esta remite la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización para solicitar la audiencia inicial con detenido dentro de las 48 horas contadas a partir de que la persona detenida es puesta a disposición del Fiscal del Ministerio Público. Una vez solicitada la audiencia inicial ante el Juez de Control la Unidad de Investigación y Judicialización impulsará las etapas del proceso penal acusatorio, solicitando el auto de vinculación a proceso y la medida cautelar en la etapa inicial, etapa intermedia y juicio oral. Si los delitos ameritan un criterio de oportunidad la Unidad de Investigación y Judicialización podrá solicitar al Juez de Control en la etapa procesal oportuna el Acuerdo Reparatorio, 		





MANUAL DE SERVICIOS

Suspensión Condicional del Proceso, o Procedimiento Abreviado, según sea el caso.

6. Si una resolución del Órgano Jurisdiccional vulnera los derechos de la víctima se podrán hacer valer los medios de impugnación correspondientes, tales como la revocación y la Apelación según corresponda.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravió y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra	Unidades de Atención Temprana (Comitán, Las Rosas, La Trinitaria, Socoltenango, Frontera Comalapa, Chicomuselo, El Porvenir y Siltepec)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravió de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
7av. Poniente Sur S/N, entre 1 y 2 Calle Sur Poniente, Barrio La Candelaria, Comitán de Domínguez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17410
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y reciben la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravió, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos; 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Comitán de Domínguez	7av. Poniente Sur S/N, entre 1 y 2 Calle Sur Poniente, Barrio La Candelaria, Comitán de Domínguez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext.- 17410
Las Rosas	Avenida Central Sur número 27, Barrio Centro. entre 2a y 3a Sur.	992-67-2-09-73
La Trinitaria	3a Av. Poniente Norte S/N, entre 1a. y 2a Calle Norte Poniente, (Unidad Deportiva), Zona Centro, La Trinitaria, Chiapas.	963-14-8-15-73
Socoltenango	6ª. Avenida Miguel Hidalgo S/N, entre quinta calle Benito Juárez y sexta calle Francisco I. Madero, Barrio Centro, Socoltenango, Chiapas.	963-10-2-51-97
Frontera Comalapa	7ª Norte Poniente S/N, entre 1a. Avenida Poniente Norte y Calle los Capulines, Barrio la Alborada, Frontera Comalapa, Chiapas.	962-17-04-201
Chicomuselo	Avenida W. Central Poniente número 811, entre 7ª. Y 8ª. Calle Poniente Norte, Barrio Nuevo, Chiapas.	963-22-8-55-64
El Porvenir	Calle Central Oriente, Dr. Velasco Suarez, esquina con Avenida Central Dr. Belisario Domínguez S/N. Colonia Centro, El Porvenir, Chiapas.	961-12-9-35-70
Siltepec	Avenida Pino Suárez S/N, entre Calle Querétaro y Sonora, Barrio Chihuahua, Chiapas.	961-58-0-13-80





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo costa	Unidades de Atención Temprana (Tapachula, Huixtla , Tuxtla Chico, Suchiate, Motozintla, Mazatán, Cacahoatán, Tuzantán, Puerto Madero y Huehuetán)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrella).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella).		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
12ª Avenida Sur Prolongación y Boulevard Príncipe Akishino S/N. Col. Pobres Unidos. C.P. 30709, Tapachula, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17311
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad en donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos al área correspondiente, según sea el caso a solucionar. Las personas usuarias presentan la denuncia y/o querrella en forma verbal o escrita, recibe atención y orientación, según sea el caso sobre las instancias jurisdiccionales competentes para resolver su conflicto o bien registrando los datos correspondientes en el Sistema Integral de Justicia Estatal (SIJE) según sea el caso como Carpeta de Investigación o Registro de Atención; En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (la persona usuaria), algún medio alternativo de solución de controversias o aplicará algún criterio de oportunidad, determinando conforme a derecho corresponda y en caso de tratarse de delito que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, después de realizar las primeras diligencias será canalizado remitiendo la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización según sea el caso para el seguimiento respectivo. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo Costa	Unidades de Atención Temprana (Tapachula, Huixtla , Tuxtla Chico, Suchiate, Motozintla, Mazatán, Cacahoatán, Tuzantán, Puerto Madero y Huehuetán)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar al Ciudadano una Constancia que avale el extravío de un documento oficial o pertenencias que pudieran inculpar en la comisión de algún delito, como son los documentos de identificación personal (licencia, pasaporte, credencial) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y Sábados de 10:00 a 13:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
12ª Avenida Sur Prolongación y Boulevard Príncipe Akishino S/N. Col. Pobres Unidos. C.P. 30709, Tapachula, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17311
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones y recibe la atención de manera inmediata, exponiendo el servicio que necesita. 2. En caso de requerir una constancia de extravío, debe exponer los hechos que le dieron lugar a la pérdida de los documentos, y entregar copias legibles de dicha documentación o que acrediten ser los propietarios de estos; 3. En caso de solicitar una constancia de hechos, la persona usuaria debe narrar de manera cronológica como ocurrieron los hechos por el cual desea dejar constancia, considerando que no constituye un delito. 4. La persona usuaria recibe la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Fronterizo Costa		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tapachula Unidad de Atención Temprana	12ª Avenida Sur Prolongación y Boulevard Príncipe Akishino S/N, Colonia Pobres Unidos C.P. 307090, Tapachula, Chiapas.	(961)61-7-23-00, Ext.17311
Tapachula Unidad de Investigación de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual	12ª Avenida Sur Prolongación y Boulevard Príncipe Akishino S/N, Colonia Pobres Unidos C.P. 307090, Tapachula, Chiapas.	(961)61-7-23-00, Ext.17311
Tapachula Unidad de Investigación de Delitos contra la Familia	12ª Avenida Sur Prolongación y Boulevard Príncipe Akishino S/N, Colonia Pobres Unidos C.P. 307090, Tapachula, Chiapas.	(961)61-7-23-00, Ext.17311
Huixtla Unidad de Investigación de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual	Avenida Galeana Sur entre Allende Poniente y Belisario Domínguez	(963) 17-9-53-90
Tuxtla Chico Unidad de Atención Temprana	Calle Innominada número 3 entre calle Díaz y Calle Juárez Prolongación, municipio de Tuxtla Chico, Chiapas.	(962) 10-3-81-47
Suchiate	3ª Poniente número 37 entre 10ª y 8ª Norte, Barrio Nuevo, Cd. Hidalgo, Suchiate, Chiapas.	(962) 59- 3 -56- 95
Motozintla	1ª Avenida Norte número 400 Barrio Emiliano Zapata.	(962) 51-2-98-35
Mazatán	Calle 5 de Mayo S/N, Mazatán, Chiapas.	(962) 24-7-46-55
Cacahoatán	1ª Avenida Sur entre 8ª y 10ª Oriente, Barrio Álvaro Obregón.	(962) 62-4-15-89
Tuzantán	Avenida Porfirio Díaz entre calle Ayuntamiento Poniente y Juárez Poniente.	(964)11-5-91-64
Puerto Madero	Calle Central Poniente esquina 6ª avenida Norte, S/N, (San B. Chis), Puerto Madero.	(962) 15-1-62-20
Huehuetán	Calle Zaragoza número 32, Estación F. Huehuetán.	(962) 10-3-53-71





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación y atención a la ciudadanía sobre delitos relacionados con Notarios y Corredores Públicos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Coordinación	Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos Relacionados con Notarios y Corredores Públicos	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención a los ciudadanos que así lo soliciten, sobre la presentación de denuncias o querellas por hechos probablemente constitutivos de delito, relacionados con Notarios y Corredores Públicos.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse a la Subdirección de Investigación y Judicialización o comunicarse vía telefónica. 2. Presentar Identificación Oficial Original, escrituras públicas y recibos de pago por servicios notariales; así como, todos los demás documentos con que se cuente relacionados con los hechos. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De lunes a domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte y Rosa del Oriente número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Segundo piso.	(961) 61-7-23-00 ext. 17221	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos relacionados con Notarios y Corredores Públicos y solicitan información sobre el servicio que pretenden recibir. 2. En caso de requerir asesoría completa, se le indica la documentación que debe presentar para iniciar su trámite de la denuncia, al presentarse, se lleva a cabo el estudio de los hechos expuestos y documentos que se acompañan, dando como oportunidad la derivación a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 3. De lo contrario, la persona usuaria recibe instrucciones sobre lo que interviene en la investigación; salvaguardando los derechos de la víctima hasta la reparación del daño, cumplimiento con la procuración de justicia. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención a Grupos Sociales		
Área Responsable		Área que interviene en el servicio
Fiscalía de Coordinación		Dirección de Atención a Grupos Sociales
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención oportuna a grupos sociales que así lo soliciten, sobre casos relacionados con la procuración de justicia.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Presentar Identificación Oficial Original, documentos y evidencias con que se cuente relacionados con el asunto, como resoluciones emitidas por una autoridad, escrituras públicas, fotografías, videograbaciones, mensajes, etc.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Grupos sociales	De Lunes a Viernes, 09:00 a 18:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte y Rosa del Oriente número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Segundo piso.		(961) 61-7-23-00 ext. 17154
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten a la Dirección de Atención a Grupos Sociales y solicitan información sobre el servicio que pretenden recibir, en donde son atendidos solventando sus dudas.		
2. En caso de requerir asesoría completa, la persona usuaria recibe indicaciones de la documentación que debe presentar para iniciar su trámite.		
3. La persona usuaria se presenta con la documentación requerida, y recibe orientación jurídica sobre el caso específico, brindando seguimiento al planteamiento, hasta su total conclusión.		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Coordinación		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte y Rosa del Oriente número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Segundo piso.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Recepción de denuncias e inicio de indagatorias		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía Contra la Trata de Personas	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Atender y asesorar con prontitud y en forma respetuosa a quienes acudan a denunciar un hecho probablemente constitutivo de delito en materia de trata de personas, informándole debidamente sus derechos y el procedimiento a seguir.		
Requisitos para obtener el servicio		
1.- Copia legible de la Identificación Oficial (INE).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	24 horas del día durante los 365 días del año.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Boulevard Bosques de la Trinidad s/n, Colonia Plan de Ayala, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 17142.	
Modalidad del Servicio		
1.-Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Fiscalía Contra la Trata de Personas, presentan o realizan denuncia y serán atendidos por la o él Fiscal del Ministerio Público, a quien le relatarán los hechos del probable delito en materia de trata de personas.		
2.-Las personas usuarias reciben información de sus derechos como denunciante, víctima u ofendido, iniciándose la Carpeta de Investigación para indagar los hechos que haya mencionado.		
3.-De ser necesario, se le otorgará a la víctima u ofendido, las medidas de protección, albergue o refugio; así como la valoración psicológica, estudio victimológico, integridad física, y en su caso, dictámenes de edad clínica, ginecológico y proctológico.		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía Contra la Trata de Personas		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Boulevard Bosques de la Trinidad s/n, Colonia Plan de Ayala, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Recepción de Denuncias y Querellas emitidas por la Ciudadanía y de Instituciones Públicas por Hechos de Corrupción y Delitos Cometidos por las personas Servidoras Públicas en el Ejercicio de sus funciones		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Combate a la Corrupción	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer a la Ciudadanía la atención requerida, brindándole la orientación correspondiente buscando la reparación del daño por los hechos denunciados.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original (INE, PASAPORTE, LICENCIA) y copia legible y en el caso de menores de edad, presentarse en compañía de una persona mayor de edad. 2. Contar con un número telefónico, domicilio y correo electrónico actual, para dar seguimiento y entregar las notificaciones correspondientes a la denuncia o querrela exhibida. 3. Proporcionar datos que ayuden a identificar a la persona funcionaria pública denunciada (nombre completo, cargo y dependencia en la que labora) 4. Proporcionar el nombre completo de los testigos que presenciaron el hecho ilícito, o de los testigos a quienes les consten los hechos que denuncia. 5. Presentar la documentación necesaria para acreditar que ha sufrido un menoscabo patrimonial, por ejemplo, Facturas, Notas de Venta, Documentos Contables, en original y copia legible, en caso de no contar con ella, proporcionar datos que ayuden a obtenerla. 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte y Rosa del Oriente No. 2010, Colonial El Bosque de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29049, Cuarto Piso.	(961) 61-7-23-00 Ext.17110	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias interesadas, acuden a las instalaciones presentando o realizando su denuncia o querrela, de manera verbal o por escrito y mediante correo electrónico combate.corrupción@pgje.chiapas.gob.mx, en contra de las personas servidoras públicas del Estado; es atendido y orientado para solucionar el asunto y de ser necesario será canalizada a la instancia correspondiente. 2. En caso de que su denuncia sea procedente recibe lectura de sus derechos, así como la asignación de una persona que fungirá como asesora jurídica o asesor jurídico que lo represente, y de requerirse, se le nombrará a la o él perito traductor que asista su declaración. 3. Las personas usuarias reciben el número de la indagatoria para identificación de su asunto, realizando la investigación idónea y de existir elementos jurídicos, se le notifica que es procedente a judicializar en contra de las personas servidoras públicas que resulten responsables; ejerciendo acción penal en contra de las personas imputadas o según sea el caso se le propone a la persona usuaria llegar a un acuerdo voluntario, y si la persona usuaria acepta será canalizada a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, hasta cumplir con la reparación del daño. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Combate a la Corrupción		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte y Rosa del Oriente No. 2010, Colonial El Bosque de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29049, Cuarto Piso.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Denuncias Anónimas 089		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Asuntos Especiales	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Realizar investigaciones que por su naturaleza, impacto o relevancia sean consideradas de trascendencia social; asimismo conocer de los asuntos que la persona titular de la Fiscalía General determine, por lo que tendrá competencia en todo el territorio del Estado.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la denuncia anónima al número telefónico 089 y que el hecho denunciado sea considerado de trascendencia social, esto de acuerdo con su naturaleza, impacto o relevancia. 2. El denunciante deberá presentar Identificación Oficial con fotografía (INE, PASAPORTE, o CARTILLA MILITAR, etc.) así como anexar el o los datos de prueba con los que se cuente (fotografías, videos, grabaciones, etc.). 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanos en general	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Boulevard Bosques de La Trinidad N°622, Fraccionamiento Bosques de La Trinidad, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext.- 17017 y 17158	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias realizan su denuncia vía telefónica o presencial asistiendo con los datos de prueba, siendo atendido y orientado por personal capacitado para llevar a cabo las investigaciones necesarias y oportunas a efectos de corroborar los hechos denunciados (cateos, inspecciones ministeriales, investigación de campo, etc.). 2. Las personas usuarias reciben información de los resultados de la investigación, llevando a cabo la Integración de la Carpeta de Investigación con la finalidad de ejercer acción penal en caso de encontrarse persona detenida, ya sea por flagrancia u orden de aprehensión, dejándose la persona imputada a disposición de Órgano Judicial Competente, hasta la emisión del fallo correspondiente. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Asuntos Especiales		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Boulevard Bosques de La Trinidad N°622, Fraccionamiento Bosques de La Trinidad, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación y atención a la ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Inmigrantes	Unidad de Atención Temprana (Suchiate, Arriaga, Comitán y Palenque)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos que considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Dirección y número telefónico actual para su localización. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Personas no nacidas en México/contexto de movilidad	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Sede Central: Boulevard Diaz Ordaz #9, Colonia Lomas de Sayula, Tapachula, Chiapas.		(962) 62 6 14 21
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias interesados, asisten a la Unidad de Atención Temprana y solicitan información sobre el servicio que pretenden obtener. 2. La persona usuaria recibe la atención en servicios de: <ol style="list-style-type: none"> a) Registros de Atención (derivaciones conciliatorias), b) Inicios de Carpeta de Investigación (con detenido), c) Atención por extravío de documentos (pasaportes, Constancias de identidad, Cedula de Identidad del País de origen), d) Constancias de Origen, e) Constancias de nacimiento, f) Documentos migratorios expedidos por el Instituto Nacional de Migración y por la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados), g) Así como asesorías jurídicas por asuntos de temas legales en materia laboral, familiar y civil a quienes se les realiza canalizaciones, y se concluye la atención. 3. En caso de requerir asesoría completa, la persona usuaria recibe las indicaciones sobre la documentación que debe presentar para iniciar su trámite. 4. De acuerdo con la necesidad del asunto, a la persona usuaria recibe la atención integral que incluye contención emocional brindada por un Psicólogo, trabajo social, atención hospitalaria con traslados y acompañamiento con personal de esta Fiscalía y la atención para diversos peritajes; en casos extremos y excepcionales, se le brinda a la persona usuaria el apoyo para alojamiento en albergues de organizaciones civiles y/o estancia habilitada. 		





DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Inmigrantes		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Suchiate	6ª Avenida Norte, número 23 entre 5ª y 7ª poniente, Barrio Nuevo, Suchiate Chiapas.	(962) 69 83 175
Arriaga	3ª Norte Oriente entre 6ª avenida y Boulevard José Castillo Tielmans número 47, Arriaga, Chiapas.	(966) 215 77 66
Comitán de Domínguez	1ª Calle Norte Oriente, número 71, entre 5ª y 6ª avenida Oriente, Barrio La Pila, Comitán de Domínguez, Chiapas.	(963) 110 76 88
Palenque	Calle Lienzo Charro, S/N Colonia Monterrey, Palenque, Chiapas.	(916) 345 15 40





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Asistencia Jurídica		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Dirección de Atención a Víctimas – Departamento de Asistencia Jurídica	
Objetivo del Servicio		
Garantizar el derecho de acceso a la verdad, la justicia y la reparación integral a las víctimas del delito, de igual forma, brindar a la ciudadanía que así lo solicite, una orientación jurídica en relación a los hechos que la Ley señala como delitos.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Solicitud del personal de la Fiscalía del Ministerio Público de designación de la persona encargada de la asesoría jurídica. 3. Solicitud de la ciudadanía del servicio de orientación jurídica. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17511
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias acuden a esta Fiscalía de Materia, con su escrito de solicitud respecto de la orientación jurídica que necesita recibir, siendo atendido mediante la persona designada como titular de la asesoría jurídica, quien atenderá a la persona interesada para llevar a cabo dicha orientación. 2. Las personas usuarias proporcionan datos generales con la finalidad de ser registrado en el formato de intervención, y a su vez se le dará a conocer los derechos que, en su favor establece la Constitución, en el caso de la víctima directa o indirecta, por medio de la o él Fiscal del Ministerio Público, se le designa a la persona titular de la asesoría jurídica para intervenir legalmente en el procedimiento y/o proceso penal en representación de las víctimas directas o indirectas. 3. Las personas usuarias reciben indicaciones de la documentación que necesita para proceder con el trámite o bien será canalizada a la instancia correspondiente, para presentar denuncias o querrela ante la autoridad correspondiente. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Asistencia Médica y Psicológica		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Dirección de Atención a Víctimas – Subdirección de Asistencia Integral a Víctimas - Departamento de Asistencia Integral a Víctimas	
Objetivo del Servicio		
Otorgar gratuitamente a las víctimas directas e indirectas, los servicios de atención médica y psicológica, así como acompañamiento, contención, primeros auxilios psicológicos, entre otros.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Solicitud de la o él Fiscal del Ministerio Público y/o Autoridad Competente. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Víctimas y ofendidos canalizados por la o él Fiscal del Ministerio Público	Lunes a Domingo, 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17511
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias son canalizadas a esta área para su respectiva atención y presentando la solicitud de la o él Fiscal del Ministerio Público y/o Autoridad Competente, y es orientado recibiendo asistencia psicológica a favor de víctimas del delito. 2. La víctima u ofendido, recibe la atención por parte del especialista, debiendo proporcionar datos de identificación para la integración de su expediente; en caso de que víctima directa o indirecta sea la niñez o las personas adolescentes, la intervención estará sujeta a las reglas del procedimiento que establece la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes y demás disposiciones normativas en la materia. 3. Al finalizar esta asistencia se despliega el informe final a la o él Fiscal del Ministerio Publico y/o Autoridad Competente. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación de los delitos de Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Dirección de Atención a Víctimas - Unidad para la Atención de Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral.	
Objetivo del Servicio		
Atender de manera eficiente a las víctimas e investigando diligentemente los delitos de acoso y hostigamiento sexual y/o laboral entre las personas servidoras públicas adscritas a la Fiscalía General del Estado.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original de la persona servidora pública adscrita a la Fiscalía General del Estado. 2. Querrela impresa de la parte ofendida. 3. Denuncia por tercera persona (denunciante). 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Personas Servidoras Públicas adscritas a la Fiscalía General del Estado	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17511
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias (parte ofendida) se presentan, son atendidas salvaguardando su estado físico y emocional y recibe asesoría jurídica respecto al delito cometido, así como de la explicación de las etapas del procedimiento que se seguirá en términos del Código Nacional de Procedimientos Penales tendientes al esclarecimiento de los hechos. 2. Las personas usuarias narran los hechos con la finalidad de su esclarecimiento y determinar si existen indicios razonables que hagan suponer que se está cometiendo un delito, en su defecto la víctima es canalizada al área o dependencia correspondiente para que reciba la atención adecuada. 3. Las personas usuarias reciben propuesta y orientación sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, para que las partes puedan optar por la solución de la controversia a través del diálogo de acuerdo. 4. En caso contrario, se integra la Carpeta de Investigación considerando los datos de prueba que obran y determinar el Ejercicio del Acción Penal, Archivo Temporal, la Extinción de la Acción Penal, el No Ejercicio de la Acción Penal o Abstención de Investigar. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación del delito de Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Unidad Especializada de Investigación del Delito de Tortura	
Objetivo del Servicio		
Investigar diligentemente el delito de Tortura y atender de manera eficiente a las víctimas del delito de Tortura y/o otros Tratos o Penas Cruelles, inhumanos o Degradantes.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. La Denuncia que puede ser realizada por cualquier persona victima directa o indirecta.		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte y Rosa del Oriente número 2010. Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29049, Teléfono 61 7 23 00 ext. 17270 y 17271.	(961) 61-7-23-00 ext.-17270,17271	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias (parte ofendida) se presentan, son atendidas salvaguardando su estado físico y emocional y recibe asesoría jurídica respecto al delito cometido, así como de la explicación de las etapas del procedimiento que se seguirá en términos del Código Nacional de Procedimientos Penales tendientes al esclarecimiento de los hechos. 2. Las personas usuarias narran los hechos con la finalidad de su esclarecimiento y determinar si existen indicios razonables que hagan suponer que se está cometiendo un delito, en su defecto la víctima es canalizada al área o dependencia correspondiente para que reciba la atención adecuada. 3. En caso contrario, se integra la Carpeta de Investigación considerando los datos de prueba que obran y determinar el Ejercicio del Acción Penal, Archivo Temporal, la Extinción de la Acción Penal, el No Ejercicio de la Acción Penal o Abstención de Investigar. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación del delito de Discriminación		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Dirección contra la Discriminación	
Objetivo del Servicio		
Investigar de manera diligente el delito de discriminación y atender eficientemente a las víctimas de estos delitos.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Identificación Oficial Original. 2. Querrela de parte ofendida.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Extensión 17381	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias (parte ofendida) se presentan, son atendidas salvaguardando su estado físico y emocional y recibe asesoría jurídica respecto al delito cometido, así como de la explicación de las etapas del procedimiento que se seguirá en términos del Código Nacional de Procedimientos Penales tendientes al esclarecimiento de los hechos.		
2. Las personas usuarias narran los hechos con la finalidad de su esclarecimiento y determinar si existen indicios razonables que hagan suponer que se está cometiendo un delito, en su defecto la víctima es canalizada al área o dependencia correspondiente para que reciba la atención adecuada.		
3. Las personas usuarias reciben propuesta y orientación sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, para que las partes puedan optar por la solución de la controversia a través del diálogo de acuerdo.		
4. En caso contrario, se integra la Carpeta de Investigación considerando los datos de prueba que obran y determinar el Ejercicio del Acción Penal, Archivo Temporal, la Extinción de la Acción Penal, el No Ejercicio de la Acción Penal o Abstención de Investigar.		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación de los delitos cometidos en agravio de personas periodistas y/o personas defensoras de derechos humanos en el ejercicio de su labor.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Derechos Humanos	Dirección para la protección de periodistas y personas defensoras de derechos humanos.	
Objetivo del Servicio		
Garantizar a las personas periodistas y/o defensoras de derechos humanos víctimas de un hecho que la ley señale como delito, el acceso a la justicia.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Que la persona en situación de víctima de un delito sea periodista y/o ejerza actividades como defensor de derechos humanos. 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Extensión 17106	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias (parte ofendida) se presentan, son atendidas salvaguardando su estado físico y emocional y recibe asesoría jurídica respecto al delito cometido, así como de la explicación de las etapas del procedimiento que se seguirá en términos del Código Nacional de Procedimientos Penales tendientes al esclarecimiento de los hechos. 2. Las personas usuarias narra los hechos con la finalidad de su esclarecimiento y determinar si existen indicios razonables que hagan suponer que se está cometiendo un delito, en su defecto la víctima es canalizada al área o dependencia correspondiente para que reciba la atención adecuada. 3. Las personas usuarias reciben propuesta y orientación sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, para que las partes puedan optar por la solución de la controversia a través del diálogo de acuerdo. 4. En caso contrario, se integra la Carpeta de Investigación considerando los datos de prueba que obran y determinar el Ejercicio del Acción Penal, Archivo Temporal, la Extinción de la Acción Penal, el No Ejercicio de la Acción Penal o Abstención de Investigar. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Derechos Humanos		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Boulevard Paso Limón número 1581-B, Colonia Paso Limón, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación y atención a la ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a las personas indígenas o grupos étnicos o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>1. Original y Copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cedula Profesional con fotografía).</p> <p>Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas indígenas o grupos étnicos asisten o se comunican telefónicamente con su denuncia a la Unidad de Atención Temprana son entrevistadas y asistidas por un traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar. Según sea el caso, de no ser un asunto penal, las personas usuarias son canalizadas a la dependencia correspondiente para que sea atendido adecuadamente. Las personas usuarias son informadas sobre el análisis de su denuncia, asesorándolo mediante dar solución a su problema a través de una persona Facilitadora Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC). En caso de que la persona usuaria, acepte este acuerdo, es canalizada a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, instancia que es la encargada de concluir el acuerdo. En caso de que la denuncia proceda en esta Institución, la persona usuaria recibe asesoría jurídica completa, siendo apoyado en su lengua materna en compañía del traductor asignado, la documentación que debe presentar para iniciar su trámite, utilizando la documentación solicitada con anterioridad. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Constancia de Extravío de Documentos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
<p>Proporcionar a los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, una constancia que establezca el extravío de algún documento oficial que, por su mal uso pudieran inculparlo en la comisión de algún delito, pudiendo ser documentos de identificación personal (licencias, pasaporte, credenciales), del cual requieran dicha constancia para poder tramitar la reposición de estos ante la dependencia correspondiente (presentación de denuncia o querrela).</p>		
Requisitos para obtener el servicio		
Original y Copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cedula Profesional con fotografía). Copia del documento extraviado.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, acude a las instalaciones y presenta la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptuar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar. 3. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que haya hecho la denuncia se le entregará copia de la denuncia y dejar constancia de dicha entrega. 4. Se le informa en su lengua materna la conclusión del servicio. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Constancia de Extravío de placas y/o Tarjeta de Circulación		
Área Responsable		Área que interviene en el servicio
Fiscalía de Justicia Indígena		Unidad de Atención Temprana
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten una constancia que establezca el extravío de placas y/o tarjetas de circulación, del cual requieran dicha constancia para poder tramitar la reposición de los mismos ante la dependencia correspondiente (presentación de denuncia o querrela)		
Requisitos para obtener el servicio		
1.- Original y Copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cedula Profesional con fotografía).		
2.- Original y copia de documentos que acrediten la propiedad del vehículo		
3.- Original y copia de Tarjeta de circulación		
4.- Constancia de NO infracción (Transito del Estado y/o Tránsito Municipal según sea el caso)		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
1. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, acude a las instalaciones y presenta la documentación solicitada.		
2. Después de la revisión documental, receptuar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar.		
3. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que haya hecho la denuncia se le entregará copia de la denuncia y dejar constancia de dicha entrega.		
4. Se le informa en su lengua materna la conclusión del servicio.		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención de Delitos susceptibles de aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
<p>Garantizar a los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes el acceso a la Justicia receptuando su denuncia o querrela, mediante la elaboración de un Registro de Atención informándole que su asunto es susceptible de solucionarlo a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de solución de controversias (MASC), dejando constancia de la aceptación de aplicación de los mecanismos, para posteriormente derivarlo a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.</p>		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>En caso de que la víctima sea: • Persona Física: Se requerirá presentar Identificación Oficial Original (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que la persona usuaria que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez y personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.</p> <p>Proporcionar los datos completos de la persona imputada (nombre y apellidos, domicilio, edad, número telefónico), y demás referencias que sean necesarias para su localización, los cuales son requisitos de procedibilidad para la aplicación del Mecanismos Alternativo de Solución de Controversias.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión Alcatel
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Después de la revisión documental, receptuar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar. Informar a la persona usuaria de que su asunto es susceptible de solucionarlo a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de solución de controversias (MASC), dejando constancia de dicha información y la aceptación por la persona usuaria. Realizar la derivación a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Recibir la información por parte del personal Facilitador de que han dado solución al conflicto mediante un acuerdo reparatorio. Realizar la elevación a Carpeta de Investigación en caso de que aún se encuentre en Registro de Atención. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención de Delitos susceptibles de aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Garantizar a los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes el acceso a la Justicia receptuando su denuncia o querrela, mediante la elaboración de un Registro de Atención informándole a la persona usuaria que su asunto es susceptible de solucionarlo a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de controversias (MASC), dejando constancia de dicha explicación sin que en ese momento haya aceptado la aplicación de los mecanismos y/o desconozca en primer momento la identidad de la persona imputada.		
Requisitos para obtener el servicio		
En caso de que la víctima sea: • Persona Física: Se requerirá presentar identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que el usuario que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez o personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial que acredite su personalidad.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Detectar asuntos que puedan derivarse a Justicia Alternativa y que en un primer momento no fue posible canalizar, bien sea porque se desconocía la identidad de la persona imputada o porque la víctima no expresó su voluntad en ese primer momento. 2. Informarle a la persona usuaria nuevamente de que su asunto es susceptible de solucionarlo a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de solución de controversias (MASC) y dejar constancia donde exprese su voluntad o no de someterse a la aplicación de los mecanismos, para posteriormente derivarlo a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 3. Receptuar por parte de la persona usuaria los datos completos de la persona imputada (nombre y apellidos, domicilio, edad, número telefónico), y demás referencias para su localización. 4. Realizar la derivación a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 5. Recibir la información por parte del personal Facilitador de que han dado solución al conflicto mediante un acuerdo reparatorio. 6. Realizar la elevación a Carpeta de Investigación en caso de que aún se encuentre en Registro de Atención. 7. Realizar la Determinación correspondiente para el No Ejercicio de la Acción Penal, por aplicación de Acuerdo Reparatorio. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación y persecución de Delitos NO Graves		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
<p>Ofrecer a los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que presente una denuncia o querrela, la atención inmediata; realizando un análisis, orientación o satisfacción de su requerimiento mediante la elaboración de un Registro de Atención en donde los hechos se hayan cometido con violencia otorgándole un plazo para que presente los medios de prueba para acreditar y seguir con el procedimiento, llevar a cabo las diligencias de investigación, bajo una estrategia integral de actuación de la Fiscalía General del Estado, con base en las normas aplicables y criterios institucionales que al efecto se establezcan, con el fin de presentar las denuncias ante el Juzgado de Control para iniciar y substanciar, el proceso penal oral, así como la sustanciación del Juicio ante el Tribunal de Enjuiciamiento y el Tribunal de Alzada, en su caso.</p>		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>En caso de que la víctima sea: • Persona Física: Se requerirá presentar identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que la persona usuaria que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez y personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.</p> <p>Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión Alcatel
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, acude a las instalaciones y presenta la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptuar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar. 3. Oficiar a la Policía de Investigación debiendo enunciar los actos específicos que se requieran para optimizar el recurso material y humano. 4. Oficiar a la Subdirección de Servicios Periciales, debiendo solicitar los dictámenes estrictamente necesarios para la investigación, los cuales deberán ser informados en un plazo no mayor de 15 		





MANUAL DE SERVICIOS

días.

5. Una vez reunidos los requisitos de procedibilidad, remitir el expediente al Área de investigación y Judicialización, para que se solicite la orden de citación, comparecencia o aprehensión según corresponda.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación y persecución de Delitos Graves		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Llevar a cabo las investigaciones por parte del personal del área de Investigación y Judicialización para el esclarecimiento de los hechos suscitados a través de los oficiales de investigación adscritos al área, con base en las normas aplicables y criterios institucionales que al efecto se establezcan, con el fin de presentar las denuncias ante el Juzgado de Control para iniciar y substanciar, el proceso penal oral, así como la sustanciación del Juicio ante el Tribunal de Enjuiciamiento y el Tribunal de Alzada, en su caso.		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>En caso de que la víctima sea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona Física: Se requerirá presentar identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que la persona usuaria que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez y personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. <p>En caso de que sea mediante noticia criminal proporcionar los generales de la persona denunciante</p> <p>Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión Alcatel
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los pueblos originarios de México o cualquiera de sus integrantes que así lo soliciten, acude a las instalaciones y presenta la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptuar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de traductor o interprete de su lengua materna, para registrar la narración de los hechos a denunciar 3. Oficiar a la Comandancia de la Policía de Investigación debiendo enunciar los actos específicos que se requieran para optimizar el recurso material y humano. 4. Oficiar a la Subdirección de Servicios Periciales, debiendo solicitar los dictámenes estrictamente necesarios para la investigación, los cuales deberán ser informados en un plazo no mayor de 15 días 5. Una vez reunidos los requisitos de procedibilidad judicializar solicitando la orden de aprehensión correspondiente. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Judicialización de Delitos Graves		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Una vez que se obtenga la orden de aprehensión por parte del Juzgado de Control, iniciar y substanciar el proceso penal oral, así como la sustanciación del Juicio ante el Tribunal de Enjuiciamiento y el Tribunal de Alzada, en su caso, hasta la obtención de una sentencia y la reparación del daño.		
Requisitos para obtener el servicio		
En caso de que la víctima sea: • Persona Física: Se requerirá presentar identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que la persona usuaria que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez y personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial ((ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.		
Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión Alcatel
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Una vez que se obtenga la orden de aprehensión, remitir copia de la misma a la Comandancia de la Policía de Investigación para su cumplimentación. Una vez cumplimentada la Policía de Investigación deberá de informar de inmediato al personal del Ministerio Público que tenga la investigación para solicitar la Audiencia Inicial. Una vez que se tenga hora y fecha de audiencia informar la imputación y solicitar vinculación a proceso de la persona imputada. Una vez vinculada a proceso solicitar el plazo de investigación complementaria no mayor de 30 días, la cual puede ser prorrogable Realizar la Acusación correspondiente Depuración y admisión de prueba Juicio Oral hasta la obtención de sentencia En caso de inconformidad de la víctima realizar la apelación correspondiente 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Judicialización de Delitos NO Graves		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Justicia Indígena	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Una vez que se obtenga la orden de aprehensión por parte del Juzgado de Control, iniciar y substanciar el proceso penal oral, así como la sustanciación del Juicio ante el Tribunal de Enjuiciamiento y el Tribunal de Alzada, en su caso, hasta la obtención de una sentencia y la reparación del daño.		
Requisitos para obtener el servicio		
En caso de que la víctima sea: • Persona Física: Se requerirá presentar identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. • Persona Moral: Se requerirá que la persona usuaria que presente la denuncia acredite su carácter de representante legal (Carta Poder). • Niñez y personas Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de sus padres o tutor con identificación oficial (ya sea credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad. Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de lengua Indígena	De Lunes a Domingo las 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión Alcatel
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Receptuar el Expediente con la orden de citación, comparecencia o aprehensión según sea el caso, remitir copia de la misma a la Comandancia de la Policía de Investigación para su cumplimentación. 2. Una vez cumplimentada, el personal de la Policía de Investigación deberá de informar de inmediato al personal del Ministerio Público que tenga la investigación para solicitar la Audiencia Inicial. 3. Una vez que se tenga hora y fecha de audiencia informar la imputación y solicitar vinculación a proceso de la persona imputada. 4. Una vez vinculada a proceso solicitar el plazo de investigación complementaria no mayor de 30 días. 5. Realizar la Acusación correspondiente 6. Depuración de datos de prueba 7. Juicio Oral 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Justicia Indígena		
Municipio	Ubicación	Teléfono
San Cristóbal de Las Casas	Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención inmediata a las personas usuarias, recepción de denuncias e inicio de indagatorias.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de la Mujer	Atención Temprana a Víctimas, Unidad de Investigación y Judicialización de delitos contra la Familia y las Unidades de Investigación y Judicialización de delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual.	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar atención y orientación temprana a las personas usuarias con respecto a la presentación de denuncias de hechos o querellas, por delitos de violencia de género y de índole sexual, brindándoles asesoría jurídica, garantizando su derecho a una vida libre de violencia.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original (INE). 2. Datos de la víctima y/o denunciante y Datos de la persona imputada. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, Niñez y personas Adolescentes víctimas del delito de género y delitos sexuales.	Las 24 horas del día durante los 365 días del año.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte Poniente número 1795, Colonia las Canteras, frente al Parque "Noquis", Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Ext. 17427
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias al acudir a la Fiscalía, recibe atención por personal de su mismo sexo capacitado en temas relativos a la violencia de género. 2. Las personas usuarias exponen su deseo de presentar una denuncia o querrela o sólo recibe información sobre algún problema que le aqueja. Los delitos más frecuentes por los que la ciudadanía se presenta a la Fiscalía de la Mujer son: Violencia familiar, abuso sexual, estupro, pederastia, violación, acoso sexual, acoso sexual por medio de comunicaciones electrónicas a personas de 0 a 17 años de edad, pornografía infantil, hostigamiento sexual, entre otros. 3. En caso de que su denuncia proceda, las personas usuarias serán entrevistadas para registrar sus datos generales y recibe asesoría jurídica para brindarle un cauce legal a su caso y se le informa sobre las diligencias que se realizan con la finalidad de integrar debidamente el expediente para esclarecer los hechos denunciados hasta cumplir con la judicialización y reparación de los daños a favor de la víctima. 4. Según sea el análisis de la denuncia las personas usuarias reciben el apoyo en ser canalizada a las áreas o dependencias competentes. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Investigación, integración y en su caso judicialización en atención a la denuncia		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de la Mujer	Unidades de Investigación y Judicialización de delitos contra la Familia y Unidades de Investigación y Judicialización de delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual.	
Objetivo del Servicio		
Garantizar que la mujer se encuentre en condiciones de igualdad, al goce y la protección de los Derechos Humanos que le corresponde como víctima de un delito.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Identificación Oficial Original (INE).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, Niñez y personas Adolescentes víctimas del delito de género y delitos sexuales.	Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte Poniente número 1795, Colonia las Canteras, frente al Parque "Noquis", Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Exts. 17535 y 17656	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias al comparecer (presencial) en alguna de las Unidades de Investigación y Judicialización de Delitos contra la Familia o Delitos contra la Libertad u Seguridad Sexual, una vez presentada su denuncia de hechos, efectuara:		
<ul style="list-style-type: none"> a) Rendir su entrevista para establecer el hecho delictivo, manifestando si cuenta con testigos y documentación para aportar. b) Designar persona asesora jurídica que proporciona la Fiscalía o persona asesora jurídica particular. c) Pasar a medicina legal para verificar su integridad física. d) Recibir los oficios con los que se canaliza a Instituciones competentes, para recibir atención médica y terapia psicológica. e) Recibir las notificaciones de la fecha en que debe presentarse para la práctica de sus 		





MANUAL DE SERVICIOS

valoraciones psicológica y victimológica.

2. La Unidad de Investigación y Judicialización que conoce del caso inicia las diligencias de investigación con la finalidad de integrar debidamente los expedientes y esclarecer los hechos denunciados.
3. En las diligencias se aplican los protocolos correspondientes para garantizar la perspectiva de género en los asuntos que se ventilan.
4. En el caso de los asuntos judicializados, éstos son atendidos hasta su total determinación jurídica.





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de la Mujer		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte Poniente número 1795, Colonia las Canteras, frente al Parque "Noquis", Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención y Orientación a la ciudadanía por denuncia presencial, realizada por correo electrónico fiscaliaambiental@fge.chiapas.gob.mx o por denuncias anónimas al número 089		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía Ambiental	Subdirección de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación inmediata a la ciudadanía que acuda a las instalaciones de esta Fiscalía, en relación con la presentación de denuncias de todo acto u omisión que presuma la constitución de un delito ambiental.		
Requisitos para obtener el servicio		
Comparecencia, presentando Identificación Oficial Original. La denuncia debe contar con los siguientes datos: Lugar, fecha en el que sucedieron los hechos (ubicación, colindancias y en su caso referencias para identificar el lugar), síntesis de los hechos (explicación breve y clara). Fotografías legibles del lugar de los hechos denunciados. En caso de ser propietario, deberá anexar: Copia del documento con el cual se acredite la legítima propiedad del inmueble (Escritura pública, título de propiedad, certificado parcelario).		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte y Rosa del Oriente Núm. 2010, El Bosque, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas		(961) 61-7-23-00 ext.-17634
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> Las personas usuarias interesadas se presentan o realizan su denuncia, recibe atención y se le hace del conocimiento si dicha denuncia se trata de competencia Federal, Estatal o Municipal, para continuar con el procedimiento. (Cabe hacer mención que independientemente de la competencia esta Fiscalía recibe, efectúa las primeras diligencias y posteriormente remitirá a la autoridad competente). En caso de que la denuncia proceda, recibe el listado del tipo de documentación que deben presentar, en original y copia legible de los siguientes documentos: identificación oficial, en caso de ser propietario, documento con el cual se acredite la legítima propiedad del inmueble (escritura pública, título de propiedad, certificado parcelario), así como evidencia fotográfica del lugar de los hechos y datos de testigos a los que les consten los hechos denunciados, si cuentan con ellos. Las personas usuarias reciben la asignación de la o él Fiscal del Ministerio Público de Investigación y Judicialización para otorgar seguimiento a su denuncia dando inicio de un Registro de Atención hasta la judicialización o solución de su denuncia. En el caso que las personas usuarias, requieran realizar su denuncia de manera anónima, envía el escrito de denuncia anónima al correo electrónico fiscaliaambiental@fge.chiapas.gob. mx, o realizará su denuncia anónima a través de la línea del Sistema de Denuncia Anónima 089. 		





MANUAL DE SERVICIOS

5. Personal de esta Fiscalía recibe la denuncia, se envía al área de Investigación a través de la Policía de Investigación para corroborar la veracidad de los hechos; si el informe es no es procedente termina el procedimiento.
6. Si los hechos son considerados para continuar con el procedimiento se turna al área de investigación y judicialización para su integración hasta la judicialización o solución de su denuncia.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención y orientación a la ciudadanía sobre la impartición de pláticas informativas y capacitaciones en Materia Ambiental		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía Ambiental	Subdirección de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación inmediata a la ciudadanía que acudan a las instalaciones de esta Fiscalía, en relación con la impartición de pláticas informativas y capacitaciones en Materia Ambiental.		
Requisitos para obtener el servicio		
Comparecencia, presentando; Oficio de solicitud de plática informativa la cual debe contener los siguientes datos: Fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo la actividad, tema sobre el cual se requiere la plática informativa y/o capacitación.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte y Rosa del Oriente Núm. 2010, El Bosque, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas		(961) 61-7-23-00 ext.-17634
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none">1. Las personas usuarias interesadas se presentan, externando su inquietud para recibir pláticas informativas y/o capacitaciones, recibe atención y se les hace del conocimiento cuales son los temas que aborda la Fiscalía en materia de prevención; así como que la solicitud debe realizarse a través de un oficio en el cual deben de establecer el día, hora y lugar de la actividad, así como el público al que será dirigido.2. El personal de la Fiscalía recibe el oficio de solicitud, agendando la actividad y realizando la designación de quienes acudirán a impartir dicha actividad.3. El día programado el personal designado acude al lugar a realizar la actividad, realizando la entrega de folletos con la información impartida y los medios de denuncia con los que cuenta la Fiscalía General del Estado.		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención y orientación a la ciudadanía sobre la implementación de Operativos y recorridos de prevención de delitos ambientales.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía Ambiental	Subdirección de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación inmediata a la ciudadanía que acudan a las instalaciones de esta Fiscalía, en relación con la impartición de pláticas informativas y capacitaciones en Materia Ambiental.		
Requisitos para obtener el servicio		
Comparecencia, presentando: Oficio de solicitud de implementación de Operativos y recorridos el cual debe contener: Fecha, hora y lugar en donde se llevará a cabo la actividad.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte y Rosa del Oriente Núm. 2010, El Bosque, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	(961) 61-7-23-00 ext.-17634	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none">1. Las personas usuarias interesadas se presentan, externando su inquietud para la implementación de operativos y recorridos preventivos de delitos ambientales, recibe atención y se les hace del conocimiento que la solicitud debe realizarse a través de un oficio en el cual deben de establecer el día, hora y lugar de la actividad, así como el público al que será dirigido.2. El personal de la Fiscalía recibe el oficio de solicitud, agendando la actividad y turnando a la policía de investigación a fin de que realicen la actividad.3. El día programado el personal designado acude al lugar a realizar la actividad, exhortando a las autoridades municipales a el cuidado del ambiente jurídicas.		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía Ambiental		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte y Rosa del Oriente Núm. 2010, El Bosque, C.P. 29049, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención y asesoramiento inmediato a la ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Adolescentes	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Atender y asesorar con prontitud y en forma respetuosa a la ciudadanía que solicita atención para efectos de presentar la denuncia, querrela o algún otro trámite que así lo requiera.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar documentación oficial (INE, acta de nacimiento, licencia de conducir, pasaporte, etc.), cualquier documento con el que se identifique plenamente (Original y copia legible). 2. En caso de ser menor de edad, se dará la vista correspondiente a la Procuraduría de Protección de las Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia que corresponda, para efecto de que brinde la representación legal. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
2ª poniente, esquina 4ª norte, número 471, Colonia Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 177653	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias se presentan a esta Fiscalía y recibe la atención y asesoramiento con prontitud y respeto, analizando la denuncia, querrela o algún otro trámite para efectos de proceder. 2. Según sea el caso, a la persona usuaria se le asigna a la o el Fiscal del Ministerio Público, a quien deberá narrar su declaración para llevar a cabo la investigación de los hechos probablemente constitutivos de delito; en caso de que se compruebe los hechos, la persona usuaria recibe el asesoramiento jurídico, así como el conocimiento de sus Derechos que le otorgan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, leyes Estatales, Nacionales e Internacionales que corresponda. 3. La persona usuaria recibe la intervención o acompañamiento de un traductor e interprete (de ser necesario) durante la recepción de su denuncia y en el proceso de judicialización; así como la atención médica y Psicológica para ser valorado y sea evidencia para la integración de su expediente y recibe de manera inmediata las medidas de protección hasta llegar al pago de la reparación del daño a favor de la víctima. 4. Tratándose de delitos sexuales, la persona usuaria es canalizado al Hospital que corresponda para efecto de dar cumplimiento a la prestación de servicios de salud de la Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Adolescentes		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	2ª poniente, esquina 4ª norte, número 471, Colonia Centro, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención y seguimiento de la denuncia o querrela.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos	Unidad de Investigación y Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación e información a la ciudadanía, con relación con la presentación de denuncias o querellas, de hechos considerados como delictuosos, iniciando en su caso la denuncia correspondiente hasta su total determinación. Derivado de lo anterior, la realización de acciones operativas interinstitucional con diversas corporaciones de seguridad pública y con las Fiscalías de Distrito, con la finalidad de recuperar vehículos con reporte de robo.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir personalmente a las oficinas que ocupa la Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos o bien mediante llamada telefónica. 2. Presentar documentación básica de identificación de las unidades (facturas, tarjetas de circulación) para realizar una búsqueda efectiva de la unidad. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en general	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento norte oriente número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 17309- 17310	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias, asiste personalmente o se comunica vía telefónica, solicitando información al respecto, recibe la atención entrevistándose con la o él Fiscal del Ministerio Público, con el objetivo de resolver sus dudas. 2. Las personas usuarias que denuncian, se les solicita la documentación correspondiente, en este caso documentos básicos de identificación de la unidad producto de robo (facturas, tarjetas de circulación u equivalente que pueda contener datos precisos de la unidad); así como datos generales de la persona que denuncia para dar seguimiento al servicio, (Identificación Oficial Original). 3. Las personas usuarias reciben la explicación del procedimiento a seguir del inicio de la denuncia y como titulares de derechos reciben la asignación de una asesora jurídica o un asesor jurídico que represente sus derechos y los mecanismos de búsqueda y localización de la unidad, haciendo notar que la Fiscalía mantendrá contacto con su persona respecto a cualquier información. 4. Las personas usuarias deben narrar detalladamente los hechos (circunstancias de tiempo, modo y lugar), al culminar su narrativa la o él Fiscal del Ministerio Público leerá íntegramente los hechos a la persona que denuncia para aclarar o agregar información relevante para la investigación. 5. En el supuesto de localizar la unidad objeto de robo, se hará del conocimiento de las personas usuarias mediante una notificación, a fin de que se presente a reclamar el bien y se realizará la solicitud de audiencia inicial u orden de aprehensión según sea el caso, debiendo notificar a la persona interesada, explicándole cada una de las etapas procesales siguientes y su derecho a la reparación del daño. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento norte oriente número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Recepción de denuncias e inicio de Indagatorias por robo de ganado		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Combate al Abigeato	Unidad de Investigación (en los municipios de Tapachula con sede en Mapastepec, Tonalá, Tuxtla, Palenque, Reforma, y Villaflores).	
Objetivo del Servicio		
Atender y asesorar a la ciudadanía que solicita atención para efectos de la presentación de denuncia, querrela o algún otro trámite, debiendo informar la acción y procedimiento a seguir; así como sus resultados, o en su caso el asunto es canalizado a la competencia de otra autoridad o instancia.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Factura de compra-Venta del semoviente. 3. Constancia de Fierro Marcador. 4. Constancia de la Unidad de Producción Pecuaria (UPP) 5. Número de identificador de Arete Sistema de Identificación Individual del ganado (SINIIGA). 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	Las 24 horas del día durante los 365 días del año.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Fiscalía de Combate al Abigeato en Tuxtla Gutiérrez. Libramiento Norte Oriente 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 6172300 ext. 17397.	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias que se presentan a la Fiscalía de Combate al Abigeato son atendidas por la o él Fiscal del Ministerio Público asignado, se le informa de los documentos que necesita para proceder con la denuncia; así como sus derechos como víctima u ofendido. 2. Las personas usuarias deben relatar los hechos de manera clara y cronológica del delito relacionado con el ganado, que servirá de evidencia para la integración de su expediente; con la finalidad de la reparación del daño a favor de la víctima u ofendido. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Constancia de Extravío de identificador de Arete SINIIGA		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Combate al Abigeato	Unidad de Investigación (en los municipios Tapachula con sede en Mapastepec, Tonalá, Tuxtla, Palenque, Reforma, y Villaflores).	
Objetivo del Servicio		
Atender y asesorar a la Ciudadanía que solicita la expedición de la Constancia de Hechos.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. identificación Oficial Original. 2. Acta de Identificadores de arete SINIIGA.		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	Las 24 horas del día durante los 365 días del año.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Fiscalía de Combate al Abigeato en Tuxtla Gutiérrez. Libramiento Norte Oriente 2010, Fraccionamiento El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 17397.	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias que se presentan a la Fiscalía de Combate al Abigeato son atendidas por la o él Fiscal del Ministerio Público asignado, se le informa de los documentos que necesita para proceder con su solicitud de una constancia de extravío.		
2. Las personas usuarias exhiben la documentación requerida, y relata los hechos de manera clara y cronológica, con la finalidad de elaborar la constancia de hechos por la comisión de hechos delictuosos.		
3. Las personas usuarias reciben una copia autenticada de la comparecencia realizada para los efectos legales correspondientes.		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Combate de Abigeato		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tapachula	Avenida Francisco Sarabia, Barrio las Marillitas, Mapastepec; Chiapas	(918) 6431047
Tonalá	Calle Capulines número 9, Colonia Ferrocarrilera, Tonalá, Chiapas.	(966) 6630736
Tuxtla	Libramiento Norte Oriente y Rosa del Oriente No. 2010 Col. El Bosque. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 6172300 Ext. 17397
Reforma	Av. Adolfo López Mateo S/N, Colonia Centro, Reforma, Chiapas.	(917) 6880460
Palenque	Calle Hidalgo número 9. Col. Centro entre Vicente Guerrero y Calle Juárez. Palenque; Chiapas.	(916) 3450651
Villaflores	Calzada de los Maestros, S/N Col, Magisterial. Villaflores, Chiapas.	(965) 65 215 31





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación y Atención a la Ciudadanía en denuncias sobre Delitos en Materia Electoral		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Delitos Electorales	Staff de la persona titular de la Fiscalía de Materia y Unidad de Investigación y de Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten en Materia Electoral para la prevención, investigación y persecución de los delitos electorales, (Presentación de denuncias, querellas, constancias de hechos y/o de extravío, recepción y expedición de documentos).		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comparecencia de denunciante y/o víctima (de forma presencial) 2. Identificación Oficial Original (Credencial INE, Pasaporte o Cartilla). Original y 1 copia legible. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas Sábados de 10:00 a 13:00 horas.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext. 17636
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias interesadas comparecen de forma presencial para exhibir su denuncia o pueden enviar su escrito al correo electrónico f.delitoselectorales@fge.chiapas.gob.mx o bien, comunicarse vía telefónica para solicitar información; la persona usuaria recibe orientación y/o atención del servicio que pretende obtener. 2. En caso de requerir asesoría completa, se le informa a la persona usuaria la documentación que debe presentar para iniciar su trámite (Presentar su escrito de denuncia y documentos de identificación oficiales, en original y 1 copia legible). 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Delitos Electorales		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Denuncia y Atención a la ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía Contra la Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares	Unidad de Atención Temprana	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención a los ciudadanos que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos que considerados como delictuosos (personas no localizadas o desaparecidas).		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación Oficial Original. 2. Fotografía de la víctima. 3. Datos generales de la víctima. 4. Tener conocimiento de los hechos con motivo de la No localización de la víctima. 5. Datos del último lugar de avistamiento de la víctima. 		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Víctimas del delito	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte Oriente Núm. 2010 Col. El Bosque. 4º. Piso de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext.-17541	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias interesadas en el servicio se apersonan a esta Fiscalía de Materia o en caso se realizan la denuncia telefónicamente solicitando información sobre el servicio que pretende obtener. 2. La persona usuaria es entrevistada para conocimiento de los hechos y verificación de la existencia de un delito o en su caso recibir orientación y ser canalizada al área que corresponda, para su adecuada atención. 3. Una vez verificada la existencia de un delito, la persona usuaria proporciona fotografía actual y autorización para la publicación de la ficha de difusión de acuerdo con la alerta de búsqueda apegada al caso con apoyo de la Policía de Investigación, para la búsqueda, localización y presentación de la víctima. 4. Se hace del conocimiento a la persona usuaria solicitante, que en caso de que las víctimas fueran localizadas, son certificadas para su atención médica por parte de Servicios Periciales y posteriormente ser presentadas por los elementos de investigación; o de ser menores de edad son escuchados y asesorados por el grupo multidisciplinario (personal de Dif, psicólogos y victimólogos), en caso de personas adultas se escucha en declaración ministerial y en ambos casos son reintegrados al núcleo familiar. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención		
Fiscalía Contra la Desaparición de Personas y la Cometida por Particulares		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte Oriente Núm. 2010 Col. El Bosque. 4º. Piso de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias	Subdirecciones Zonas Metropolitana, Costa, Norte y Altos	
Objetivo del Servicio		
Garantizar el acceso a la justicia proporcionando a las personas usuarias atención oportuna a través de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, en los delitos que la ley lo permita, involucrando voluntariamente a las partes intervinientes.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Que exista voluntad de las partes intervinientes, para participar en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 2. Presentar Identificación Oficial Original. 		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte Oriente N° 2010, Col. El Bosque, 2° Piso, Edificio anexo, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Correo electrónico : fiscaliamecanismoalternativos@fge.chiapas.gob.mx	(961) 617-23-00 Ext. 17376, 17611, 17108 y 17477	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez canalizadas las personas usuarias por parte de la Fiscalía que les brindó el servicio y asesoró, son atendidas para recibir seguimiento en su caso, se determinará su admisión y se programa una sesión. 2. Se presentan las partes intervinientes de manera voluntaria a la sesión y deciden llegar a un acuerdo con ayuda de una persona facilitadora, para finalmente elaborar el acuerdo el cual es firmado por las partes intervinientes, recibiendo copia legible de dicho documento. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía Contra la Desaparición de Personas y la Cometida por Particulares		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte Oriente N° 2010, Col. El Bosque, 2° Piso, Edificio anexo, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	(961) 617-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención Integral a víctimas de violencia de género		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro de Justicia para las Mujeres	Recepción, Trabajo Social, Entrevista Inicial, Ludoteca, Jurídica, Psicología y Fortalecimiento de la Autonomía de las Mujeres. (Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas y Tapachula)	
Objetivo del Servicio		
Brindar atención integral multidisciplinaria a mujeres, personas adolescentes y/o niñez víctimas de violencia en razón de género.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser mujer, personas adolescentes y/o niñez víctima de violencia en razón de género. 2. Para solicitar los servicios de atención no se requiere ningún tipo de documento como requisito. 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, personas adolescentes y/o niñez víctimas de violencia en razón de género	De lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas Sábados de 10:00 a 13:00 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
CJM Tuxtla Gutiérrez: Libramiento Norte Poniente número 1795, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	961 61 7 23 00, extensión 17594	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La víctima se presenta al centro y recibe la atención e información necesaria; ésta debe proporcionar sus datos generales, mismos que son ingresados al sistema de registro y es conducida a la sala de bienvenida; donde el área de Trabajo Social la recibe e indica los servicios que se brindarán en el Centro de Justicia para las Mujeres. 2. En caso de que la víctima este acompañada de personas adolescentes y/o niñez, éstos son ingresados al área de ludoteca para su resguardo y observación, mientras la víctima es conducida por la Trabajadora Social al área de Entrevista Inicial, en donde expondrá su testimonio con el fin de recabar la información conveniente a la situación de violencia. 3. La víctima es canalizada al Área Jurídica para recibir la orientación y asesoría correspondiente a la materia de la que se trate (familiar o victimal) y determinar la realización o no de una denuncia penal. La víctima es acompañada por la asesora jurídica o el asesor jurídico desde el inicio y hasta el final de su proceso. 4. La víctima recibe terapias psicológicas con base en el Plan terapéutico, con el fin de coadyuvar en su recuperación emocional a través de terapias individuales, grupales, e implementando el Modelo de Atención a Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes víctimas de violencia de género. 5. La víctima recibe información sobre los servicios del área de Fortalecimiento de la autonomía, tales como bolsa de trabajo, alfabetización, conclusión de primaria, secundaria, estudios universitarios, entre otros; obteniendo acompañamiento y seguimiento de los servicios a los que ella decida acceder. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Ingreso, permanencia y egreso de víctimas de violencia en condición de alto riesgo a las Casas de Tránsito.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro de Justicia para las Mujeres	Casas de tránsito (Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas y Tapachula)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar refugio y atención integral a mujeres, personas adolescentes y/o niñez víctimas de violencia en razón de género que se encuentran en condición de alto riesgo.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ser víctima de violencia en razón de género (mujer, personas adolescentes y/o niñez). 2. Solicitud de ingreso y prueba diagnóstica de COVID-19 (en tanto esté activa la emergencia sanitaria). 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, personas adolescentes y/o niñez víctimas de violencia en razón de género	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
CJM Tuxtla Gutiérrez: Libramiento Norte Poniente número 1795, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	CJM Tuxtla Gutiérrez (961) 61 7 23 00, extensión 17594	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Después que recibe la atención y orientación necesaria, la víctima en condición de alto riesgo es canalizada a la Casa de Tránsito y es atendida por parte de las especialistas de atención integral. 2. La víctima debe proporcionar sus datos generales para la integración de su expediente; y a su vez recibe información del Reglamento Interno de la Casa de Tránsito y recibe artículos de uso personal. 3. Las víctimas egresan de la Casa de Tránsito, cuando el riesgo ha cesado y la o él profesional especialista de atención así lo determine. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Centro de Justicia para la Mujeres		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tapachula	Carretera Costera, tramo Huixtla-Tapachula, Km 276 zona 1 de Álvaro Obregón.	(961) 61-7-23-00, extensión 17712
San Cristóbal de las Casas	Avenida de la Juventud número 143, Barrio de María Auxiliadora, entre la Calle Lagunas de Pátzcuaro y entrada de la Albarrada.	





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Acciones preventivas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA)	Área de Prevención	
Objetivo del Servicio		
Sensibilizar a la sociedad en general, tanto del sector público como privado a través de acciones preventivas sobre riesgos psicosociales, mediante pláticas, talleres, puestos informativos y acciones lúdicas, con el objetivo de prevenir las adicciones e impulsar la adquisición de estilos de vida saludable y difundir el trabajo que se realiza en la clínica CENTRA.		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>1. Se solicita al interesado realizar oficio con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Dirigido a la persona Titular de la Coordinación de CENTRA. •Especificar la Actividad Preventiva de Interés (plática preventiva, actividad lúdica, taller, rally o stand informativo). •Modalidad de la Actividad (Presencial o virtual). •Fecha, hora y lugar para realizar la actividad preventiva. •Sector beneficiado y número de participantes para la actividad. •Nombre, número de teléfono y cargo de quien solicita la actividad. •El oficio debe estar firmado y con sello de la Institución. 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9 a 18 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Coordinación de CENTRA, Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 17496 Cel: 961 185 89 07	
Modalidad del Servicio		
<p>1. Las personas usuarias interesadas tienen la opción de comunicarse al número telefónico (961) 61-7-23-00 ext. 17496, enviar mensajes de texto al número celular 961-1858907 o bien asistir a la instalación del CENTRA en donde recibe la atención e información necesaria por parte del personal del área de Prevención.</p> <p>2. En cumplimiento a la solicitud de las personas usuarias, reciben la ejecución de la actividad preventiva con el material respectivo como trípticos, USB, diapositivas con el tema a exponer, bocina, micrófono, laptop, araña con el logo CENTRA y lonas para actividad lúdica.</p>		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Tratamiento Ambulatorio Voluntario o Tratamiento Residencial		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA)	Área de Psicología – Sede San Cristóbal de las Casas, Clínicas Berriozábal, Comitán, Pichucalco, Tapachula y Tonalá	
Objetivo del Servicio		
Gestar la salud mental en las personas usuarias, a través de estrategias de intervención individual y grupal, que permitan la exposición de situaciones de orden psico-emocional para suprimir o disminuir el consumo de sustancias psicoactivas.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Copia legible de Identificación Oficial de la persona usuaria y familiar.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 9 a 18 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Coordinación de CENTRA, Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	961 61-7-23-00 ext. 1749	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas usuarias y su familiar solicitan información de manera presencial o vía telefónica a las instalaciones de la Coordinación de CENTRA Tuxtla Gutiérrez, Sede San Cristóbal o en cualquiera de las 5 clínicas CENTRA con las que se cuenta en el Estado de Chiapas. 2. Las personas usuarias reciben la atención e información necesaria para resolver sus dudas; y en caso de requerirlo la persona usuaria acuerda con el personal de área agendar una cita para realizar la entrevista inicial y se programa la fecha para la valoración enfocada a las adicciones de manera voluntaria. 3. Al concluir con la entrevista y valoración, determina el tipo de tratamiento para el cual resulta apto la persona usuaria, mediante una reunión se le comunica al familiar los resultados. 4. En caso de resultar apto y aceptan a la persona usuaria para un tratamiento Ambulatorio, se agenda las citas para dar inicio al tratamiento, y se hace del conocimiento a la persona usuaria y familiar del procedimiento de este tratamiento, el cual consiste en 4 meses en terapias individuales y grupales y 2 meses en el grupo de Ayuda Mutua en la Coordinación de CENTRA. 5. En caso de resultar apto y aceptar a la persona usuaria el tratamiento residencial, se agenda el ingreso a la Clínica CENTRA cercana a su domicilio, y se hace del conocimiento a la persona usuaria y familiar del procedimiento del tratamiento, el cual consiste en 3 meses de Internamiento y 6 meses de Post Tratamiento y concluyendo a los 9 meses. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Tratamiento Ambulatorio y Residencial de una persona Referida por el Fiscal del Ministerio Público (Justicia Terapéutica)		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA)	Área Jurídica	
Objetivo del Servicio		
Brindar tratamiento mediante el Programa CENTRA a personas que cometieron algún hecho delictivo considerado como no grave y que fue derivado del consumo de alcohol y/o drogas, con la finalidad que no lleven un proceso penal y como alternativa a una pena privativa de libertad.		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>Oficio de canalización por parte del Fiscal del Ministerio para que se realice a la persona imputada una valoración de tratamiento en adicciones.</p> <p>La persona imputada debe presentarse en la Coordinación CENTRA, Sede San Cristóbal o en las 5 Clínicas ubicadas en el estado de Chiapas con original y copia de su identificación oficial, opcional oficio de canalización por parte del Fiscal del Ministerio Público para que se realice al imputado una valoración y tratamiento en adicciones.</p> <p>Original y Copia legible de Identificación Oficial.</p> <p>Realizar el inicio de Expediente, el cual contendrá sus generales y firma de aceptación voluntaria para iniciar con el tratamiento.</p> <p>Firma de Adendum de Reglamento el cual contendrá la normatividad interna de la Coordinación de CENTRA, misma que el imputado deberá observar durante el proceso de tratamiento.</p>		
Personas Usuaris	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Personas imputadas en un delito considerado como no grave que haya sido cometido bajo el consumo de alcohol y/o drogas	De Lunes a Viernes de 9 a 18 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión Alcatel	
Coordinación de CENTRA Libramiento Norte Oriente #2010, Col. El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	961 61-7-23-00 ext. 1749	
Modalidad del Servicio		
<ol style="list-style-type: none"> La o él Fiscal del Ministerio Público solicita mediante oficio se lleve a cabo la práctica de una valoración y tratamiento en adicciones a la persona imputada en un delito el cual se cometió bajo el efecto del alcohol y/o drogas. Se recepciona el oficio de solicitud y se turna copia al Área de Psicología para que realice la 		





MANUAL DE SERVICIOS

valoración en adicciones.

3. El Área de Psicología realiza la valoración en adicciones a la persona imputada y turna los resultados al Área Jurídica de la Coordinación de CENTRA para que se asigne a un abogado o abogada quien realizará el informe correspondiente.
4. Se entrega el informe a la o él Fiscal del Ministerio Público con los resultados de la valoración y el tipo de tratamiento.
5. Se turna copia al Área de Psicología para agendar las fechas de sesiones.
6. Se turna original del oficio a una persona servidora pública del Área Jurídica para que dé inicio al Expediente Clínico y recabe los generales de la persona imputada, así como las firmas del mismo.
7. El beneficiario del Programa de Justicia Terapéutica inicia su tratamiento y se hacen informes a la autoridad Ministerial de manera mensual.
8. Al segundo y al quinto mes (en el caso de tratamiento ambulatorio) previo a las audiencias de seguimiento y graduación respectivamente se le practica un toxicológico a la persona imputada.
9. Al tercer mes de tratamiento, en caso de un tratamiento ambulatorio (el cual consta de 06 meses de terapias ambulatorias), se lleva a cabo una audiencia de seguimiento para verificar los avances y cumplimiento del tratamiento del beneficiario.
10. Al cuarto, sexto y octavo mes en el caso de un tratamiento residencial se le practica un toxicológico previo a las audiencias de seguimiento y graduación.
11. Al quinto mes de tratamiento en caso de un tratamiento residencial (el cual consta de 03 meses de internamiento en Clínica CENTRA y 06 meses de terapias ambulatorias) se lleva a cabo una audiencia de seguimiento para verificar los avances y cumplimiento del tratamiento del beneficiario.
12. Cuando la persona imputada curse el sexto mes de tratamiento, en caso de un tratamiento ambulatorio (06 meses) se lleva a cabo una audiencia de graduación (la cual es la conclusión de tratamiento), cumpliendo así de manera satisfactoria el proceso terapéutico.
13. Cuando la persona imputada curse el noveno mes de tratamiento, en caso de un tratamiento residencial (03 meses de internamiento en Clínica CENTRA y 06 meses de terapias ambulatorias) se lleva a cabo la audiencia de graduación (la cual es la conclusión), cumpliendo así de manera satisfactoria con el proceso terapéutico.





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Clínicas de Atención CENTRA		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Sede San Cristóbal de las Casas	Prolongación insurgentes S/N Barrio San Diego, Palacio de Justicia.	967 155 94 20
CENTRA Berriozábal	Carretera Tuxtla - Ocozocoautla KM. 140, vía autopista.	961- 207 8007
CENTRA Comitán	Privada de la Calle 15 Sur Oriente Barrio Dr. Belisario Domínguez.	963- 101 4188
CENTRA Pichucalco	Carretera Pichucalco-Juárez km.1 Col. Ciudad Estratégica.	932- 114 7234
CENTRA Tapachula	6a. Av. Sur número 24 entre 2a y 4a Poniente, Colonia Centro.	962- 642 6161
CENTRA Tonalá	Carretera Tápana-Talismán Km 56 Colonia Huanacastle frente al Cereso número 13.	966- 666 8250





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Pinta de bardas y actividades lúdicas con instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	Departamento de Prevención del Delito y Seguimiento a los Consejos de Participación Ciudadana	
Objetivo del Servicio		
Fomentar la cultura de prevención y denuncia del delito mediante actividades lúdicas y pinta de bardas con imágenes alusivas a la prevención del delito situadas en lugares estratégicos.		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>Requisitar el Formato de Autorización de pinta de bardas para ser autorizado con sus especificaciones a través del enlace o la persona Titular de la Institución Pública, Privada, Asociación Civil y Ciudadanía en General.</p> <p>Contar con una barda de 5 metros por 2.5 metros para la actividad de pinta de barda.</p> <p>Solicitar la/s actividad/es lúdicas a través de la persona encargada del subprograma de Regeneración Urbana mediante llamada telefónica o vía WhatsApp al número celular 961 608 9901 especificando actividad, fecha, horario y ubicación y/o dirección en donde se llevará a cabo la actividad.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión Alcatel	
Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Ext. 17329	
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona encargada del subprograma de Regeneración Urbana contacta a diferentes Instituciones Públicas, Privadas y/o Asociaciones Civiles para proponerles ser parte del proyecto de la pinta de bardas con imágenes alusivas a la prevención del delito y las actividades lúdicas. 2. Se les explica el procedimiento a seguir para la pinta de bardas con imágenes alusivas a la prevención del delito y de las actividades lúdicas al enlace de las Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General. 3. Se les facilita mediante el correo electrónico coordinación.prevencion@fge.chiapas.gob.mx o vía WhatsApp del número celular 961 608 9901 el formato de autorización para la pinta de bardas. 4. Una vez autorizada la actividad de pinta de bardas, se hace una verificación de las bardas para conocer si cuentan con las especificaciones requeridas (medidas, ubicación, etc.). 5. Se hace la medición y se toma evidencia fotográfica de las mismas. 6. Una vez que las bardas se encuentran en las mejores condiciones para el pintado se programa la fecha en que se pintará, misma que nos informa la Dirección de Conservación y 		





MANUAL DE SERVICIOS

Mantenimiento de la Fiscalía General del Estado.

7. Después de que la actividad se termina se toma evidencia fotográfica del trabajo y se documenta entregando al enlace de la Institución Pública, Privada y/o Asociación Civil un documento con fotografía como evidencia formal de la entrega del trabajo final, el cual es firmado por el Coordinador de Prevención y Participación Ciudadana y el director o encargado de la Institución Pública, Privada y/o Asociación Civil.
8. En el caso de las actividades lúdicas, una vez solicitada la actividad, verificar si se encuentran disponibles los materiales y el personal para llevarla a cabo de acuerdo a la agenda de trabajo.
9. Una vez confirmado el lugar, fecha y hora se llevan a cabo las actividades lúdicas.





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Pláticas de prevención del delito con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	Departamento de Prevención del Delito y Seguimiento a los Consejos de Participación Ciudadana	
Objetivo del Servicio		
La prevención es una herramienta eficaz en el combate de los delitos y la delincuencia, con esta estrategia buscamos crear y fortalecer los lazos sociales para evitar el origen de delitos en las generaciones futuras.		
Requisitos para obtener el servicio		
Solicitud de la plática por parte de la persona Titular o enlace de la Institución Pública, Privada, Asociación Civil y/o Ciudadanía en General. Señalar lugar, fecha, hora y tema a impartir en la actividad solicitada.		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General	De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión Alcatel	
Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Ext. 17194	
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación ciudadana instruye realizar actividades de pláticas con temas de prevención, con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General. 2. Personal del Departamento de Prevención Ciudadana acude a las Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General, para dar a conocer los temas de prevención. 3. Las instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General, analizan y solicitan el tema o temas del catálogo de pláticas y conferencias para realizar la plática. 4. En la solicitud de pláticas, las Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General, indican el lugar, fecha, hora y población a la que se dirigirá la plática con el tema seleccionado. 5. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana, autoriza llevar a cabo la plática solicitada, y confirma la realización de la plática con el tema solicitado. 6. Personal del Departamento de Prevención Ciudadana acude a realizar la plática en la fecha, hora y lugar solicitado por la institución pública, privada, asociación civil y/o ciudadanía en general. 7. Al término de la actividad, personal del Departamento de Prevención Ciudadana, informa a la persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana, de la finalización de la misma. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Formación de cultura de prevención con educación y aplicación de valores universales, integrando a la juventud del Estado de Chiapas, a través de la cuenta de Facebook @Prevención y Participación Ciudadana.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	Departamento de Prevención del Delito y Seguimiento a los Consejos de Participación Ciudadana	
Objetivo del Servicio		
Participar y coadyuvar de manera activa en materia de prevención con la juventud, propiciando el correcto manejo de las relaciones interpersonales hasta lograr una estabilidad social.		
Requisitos para obtener el servicio		
Seguir la cuenta de Facebook: Prevención y Participación Ciudadana		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en general	De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión Alcatel	
Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Ext. 17330	
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana instruye realizar flyers y/o videos informativos con temas de prevención, así como de las actividades que realiza la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana. 2. Personal del Departamento de Prevención Ciudadana en coadyuvancia con el Departamento de Monitoreo y Difusión realizan propuestas de contenido para la realización de flyers y/o videos. 3. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana, autoriza el contenido de dichos flyers/videos para subirlos al Facebook Prevención y Participación Ciudadana. 4. Al término del mes, personal del Departamento de Prevención Ciudadana, informa a la persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana, sobre los flyers/videos posteados. 		





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Reunión del Consejo de Participación Ciudadana Estatal y de los 9 Consejos Distritales con la participación institucional y de los sectores público, social y privado.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	Departamento de Prevención del Delito y Seguimiento a los Consejos de Participación Ciudadana	
Objetivo del Servicio		
Concertar y promover el diálogo constante entre la Fiscalía General del Estado y los sectores público, social y privado para llevar a cabo las acciones necesarias para el cumplimiento de los acuerdos emitidos y compromisos adquiridos en el seno de estos Consejos.		
Requisitos para obtener el servicio		
<p>Agendar la fecha, hora y lugar con la persona Titular de la Fiscalía de Distrito para realizar una reunión ordinaria del Consejo de Participación Ciudadana.</p> <p>La persona Titular de la Fiscalía de Distrito convoca a los consejeros de los sectores público, social y privado.</p> <p>La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana que funge como Secretario Técnico propone o da seguimiento a los diversos acuerdos que son de interés para los consejeros.</p>		
Usuarios- ciudadanía	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Sectores Público, Social y Privado, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General.	De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión Alcatel	
Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Ext. 17164	
Procedimiento para prestar el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. El Secretario Técnico del Consejo de Participación Ciudadana propone a través de una tarjeta informativa a la presidencia del Consejo de Participación Ciudadana, la propuesta de calendario para llevar a cabo el Consejo de Participación Ciudadana Estatal y los nueve Consejos Distritales. 2. La persona encargada del área del Consejo de Participación Ciudadana hace contacto con el enlace de la Fiscalía de Distrito para comunicarle la fecha en que se realizará el Consejo Distrital; y en el caso del Consejo Estatal, el responsable se encuentra en la Fiscalía Metropolitana. 3. La persona encargada del área del Consejo de Participación Ciudadana brinda seguimiento a la logística que realiza el enlace administrativo de las Fiscalías de Distrito, para tener el salón, mobiliario y equipo informático en tiempo y forma. 		





MANUAL DE SERVICIOS

4. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana revisa el orden del día propuesto por la Fiscalía de Distrito, de los asuntos que se van a tratar en las Sesiones de Consejos Distritales, para brindar alguna sugerencia si es que la requiere.
5. La persona encargada del área del Consejo de Participación Ciudadana brinda el apoyo en la recepción de los miembros del Consejo para registrar la asistencia y determinar si existe Quórum legal.
6. Se señala la existencia de Quórum Legal y la persona Titular de la Fiscalía de Distrito desahoga el orden del día.
7. La persona Titular de la Fiscalía de Distrito procede a dar lectura al acta elaborada y solicita la persona encargada del área del Consejo de Participación Ciudadana pasar a firma de los miembros del Consejo.
8. El Secretario Técnico del Consejo de Participación Ciudadana da por terminada la sesión.
9. El Secretario Técnico del Consejo de Participación Ciudadana se encarga de supervisar que las persona Titulares de las Fiscalías de Distrito brinden el seguimiento a los acuerdos emanados de las sesiones distritales, para dar a conocer al Presidente del Consejo de Participación Ciudadana los resultados de las mismas.
10. Da por concluido el acto y se comunica la próxima fecha para realizar reunión del Consejo.





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 617-23-00





MANUAL DE SERVICIOS

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Recepción y Atención de Quejas y Denuncias en contra de las personas servidoras públicas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Órgano Interno de Control	Unidad de Recepción y Atención de Quejas y Denuncias.	
Objetivo del Servicio		
Establecer lineamientos de actuación, para brindar atención a la ciudadanía y personas servidoras públicas que acuden al Órgano Sustantivo de Control en busca de solución a su problema, a efecto de corregir las deficiencias de las personas servidoras públicas de la institución en el desempeño de sus funciones, por presuntas faltas administrativas.		
Requisitos para obtener el servicio		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Domicilio, número telefónico o correo electrónico de la persona que acude a realizar la queja o denuncia para oír y recibir notificaciones. 2. Nombre y lugar de adscripción de la persona servidora pública denunciada. 3. Precisar la conducta, señalando las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos y ofrecer los datos de pruebas para acreditarla. 4. Proporcionar el número de expediente ministerial, tratándose de asuntos relacionados con la integración de estos. 5. Si los hechos refieren conductas distintas a la integración de expedientes ministeriales o personas servidoras públicas con otras actividades, deberán proporcionar los datos de pruebas que tenga a su alcance para poder identificar la conducta. 6. Si los hechos refieren conductas distintas a la integración de expedientes ministeriales o personas servidoras públicas con otras actividades, deberán proporcionar los datos de pruebas que tenga a su alcance para poder identificar la conducta. 7. Identificación oficial de la persona que acude a formular la inconformidad de manera presencial a efecto de realizar el acta de comparecencia. 8. Tratándose de copia de conocimiento, anexar copia del acuse de recibido por parte de la autoridad a quien va dirigido el escrito. 		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en general y personas Servidoras Públicas.	De lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Avenida Hule, número 225, entre Calle Laureles y Primavera, Fraccionamiento Jardines de Tuxtla, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Código Postal 29020.	(961) 61-7-23-00 ext.-17265.	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias expresan su queja y/o denuncia a través de los siguientes medios; de manera personal, vía telefónica, por medios electrónicos, correspondencia, buzón y copias de conocimiento y recibe la atención e información necesaria.		





MANUAL DE SERVICIOS

2. Las personas usuarias narran los hechos con la finalidad de determinar la competencia de la queja o denuncia.
3. La queja o denuncia no es competencia del Órgano Sustantivo de Control, se hace saber a las personas usuarias la incompetencia, dejando a salvo los derechos para que los haga valer ante la autoridad correspondiente.
4. La queja o denuncia es competencia de la autoridad, se analiza si la conducta es solventable o no.
5. La conducta denunciada es solventable, se le hace del conocimiento a las personas usuarias y se les ofrece gestión telefónica para atender de forma inmediata la deficiencia.
6. La conducta denunciada no es solventable, se recibe la queja o denuncia y se remite a la Titularidad del Órgano Interno de Control para dar inicio a la Investigación de los hechos.
7. Los escritos de conocimiento a la persona Titular del Órgano Interno de Control, son atendidos por esta autoridad, vigilando que la petición sea acordada.





MANUAL DE SERVICIOS

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Órgano Interno de Control		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Tuxtla Gutiérrez	Avenida Hule, número 225, entre Calle Laureles y Primavera, Fraccionamiento Jardines de Tuxtla, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Código Postal 29020.	(961) 617-23-00

