

Manual de Servicios 2025





Índice

Presentación.....	6
Lista de los 29 órganos sustantivos prestadores de servicios de la Fiscalía General del Estado.	7
Autorización.....	8
Estructura Orgánica General.....	9
Misión de la Fiscalía General del Estado.....	10
Visión de la Fiscalía General del Estado.....	10
I. Fiscalía de Distrito Metropolitano.	11
I. 1.- Descripción del Servicio.	
I. 1.1.- Atención y Orientación a la Ciudadanía.....	11
I. 1.2.- Inicio de Constancia de Hechos o Extravío.....	13
I. 1.3.-Representación y protección de los menores, personas en condiciones de vulnerabilidad y la sociedad en los juicios del orden familiar y los intereses de la sociedad en los juicios de los Juzgados Civiles y Salas Civiles.....	15
II. Fiscalía de Distrito Centro.	16
II. 1.- Descripción del Servicio.	
II. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	16
II. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	17
II. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	18
III. Fiscalía de Distrito Fraylesca.	19
III. 1.- Descripción del Servicio.	
III. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	19
III. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.	20
III. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	21
IV. Fiscalía de Distrito Norte.	22
IV. 1.- Descripción del Servicio.	
IV. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.	22
IV. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	23
IV. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	24
V. Fiscalía de Distrito Selva.	25
V. 1.- Descripción del Servicio.	
V. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	25
V. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	26
V. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	27



XIII. Fiscalía de Combate a la Corrupción.	55
XIII. 1. Descripción del Servicio.	
XIII. 1.1.- Recepción de denuncias y querellas emitidas por la ciudadanía y por Instituciones Públicas, por hechos de corrupción y delitos cometidos por las personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones.....	55
XIV. Fiscalía de Investigaciones Estratégicas	57
XIV. 1. Descripción del Servicio.	
XIV. 1.1.- Denuncias Anónimas 089.....	57
XV. Fiscalía de Inmigrantes.	58
XV. 1. Descripción del Servicio.	
XV. 1.1.- Orientación y atención a la ciudadanía.....	58
XV. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	60
XVI. Fiscalía de Derechos Humanos.	61
XVI. 1. Descripción del Servicio.	
XVI. 1.1.- Asistencia Jurídica.....	61
XVI. 1.2.- Asistencia Médica y Psicológica.....	62
XVI. 1.3.- Investigación del delito de Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes..	63
XVI. 1.4.- Investigación del delito de Discriminación.....	64
XVI. 1.5.- Investigación de los delitos de Hostigamiento y Acoso Sexual Laboral.....	65
XVI. 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.....	66
XVII. Fiscalía de Justicia Indígena.	67
XVII. 1. Descripción del Servicio.	
XVII. 1.1.- Orientación y atención a la ciudadanía.....	67
XVII. 1.2.- Constancia de Extravió de Documentos.....	68
XVII. 1.3.- Constancia de Extravió de placas y/o Tarjeta de Circulación.....	69
XVII. 1.4.- Atención de Delitos susceptibles de aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).....	70
XVII. 1.5.- Atención de delitos susceptibles de aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).....	72
XVII. 1.6.- Investigación y persecución de delitos NO graves.....	73
XVII. 1.7.- Investigación y persecución de Delitos Graves.....	75
XVII. 1.8.- Judicialización de Delitos Graves.....	76
XVII. 1.9.- Judicialización de delitos NO graves.....	77
XVIII. Fiscalía de la Mujer.	78
XVIII. 1. Descripción del Servicio.	
XVIII. 1.1.- Atención inmediata a las personas usuarias, recepción de denuncias e inicio de indagatorias...	78
XVIII. 1.2.- Investigación, integración y en su caso judicialización en atención a la denuncia.....	79

VI. Fiscalía de Distrito Altos.	28
VI. 1.- Descripción del Servicio.	
VI. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	28
VI. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	29
VI. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	30
VII. Fiscalía de Distrito Istmo Costa.	31
VII. 1.- Descripción del Servicio.	
VII. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.	31
VII. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	32
VII. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	33
VIII. Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra.	34
VIII. 1.- Descripción del Servicio.	
VIII. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	34
VIII. 1.2.- Integración y judicialización de Denuncias y/o Querellas.....	36
VIII. 1.3.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	38
VIII. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	39
IX. Fiscalía de Distrito Fronterizo Costa.	40
IX. 1. Descripción del Servicio.	
IX. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	40
IX. 1.2.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	41
IX. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	42
X. Fiscalía de Distrito Sierra Mariscal.	43
X. 1.- Descripción del Servicio.	
X. 1.1.- Orientación, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas.....	43
X. 1.2.- Integración y judicialización de Denuncias y/o Querellas.....	45
X. 1.3.- Integración y judicialización de Denuncias y/o Querellas por delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual.....	47
X. 1.4.- Expedición de Constancias de Extravío y/o Hechos.....	49
X. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	50
XI. Fiscalía de Coordinación.	51
XI. 1. Descripción del Servicio.	
XI. 1.1.- Orientación y atención a la ciudadanía sobre delitos relacionados con Notarios y Corredores Públicos.....	51
XI. 1.2.- Atención a Grupos Sociales.....	52
XI. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	53
XII. Fiscalía Contra la Trata de Personas.	54
XII. 1. Descripción del Servicio.	
XII. 1.1.- Recepción de denuncias e inicio de indagatorias.....	54

XIX. Fiscalía Ambiental.	81
XIX. 1. Descripción del Servicio.	
XIX. 1.1.- 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.....	81
XIX. 1.2.- Atención y orientación a la ciudadanía sobre la impartición de pláticas informativas y capacitaciones en Materia Ambiental.....	83
XX. Fiscalía de Adolescentes.	84
XX. 1. Descripción del Servicio.	
XX. 1.1.- Atención, asesoramiento inmediato a la ciudadanía.....	84
XXI. Fiscalía de Combate al Robo de Vehículos.	85
XXI. 1. Descripción del Servicio.	
XXI. 1.1.- Orientación, atención y seguimiento de la denuncia o querrela.....	85
XXII. Fiscalía de Combate al Abigeato.	87
XXII. 1. Descripción del Servicio.	
XXII. 1.1.- Recepción de denuncias e inicio de Indagatorias por robo de ganado.....	87
XXII. 1.2.- Constancia de Extravío de identificador de Arete SINIIGA.....	88
XXII. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	89
XXIII. Fiscalía de Delitos Electorales.	90
XXIII. 1. Descripción del Servicio.	
XXIII. 1.2.- Orientación y Atención a la Ciudadanía en denuncias sobre Delitos en Materia Electoral.....	90
XXIV. Fiscalía Contra la Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares.	91
XXIV. 1. Descripción del Servicio.	
XXIV. 1.1.- Denuncia y Atención a la ciudadanía.....	91
XXV. Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.	92
XXV. 1. Descripción del Servicio.	
XXV. 1.1.- Aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal.....	92
XXVI. Fiscalía de Investigación de Delitos en Agravio de Niñas, Niños y Adolescentes.	
XXVI. 1. Descripción del Servicio.	93
XXVI. 1.1.- Atención, asesoramiento inmediato a la ciudadanía recepción de denuncias e inicio de indagatorias.....	93
XXVII. Centro de Justicia para las Mujeres.	95
XXVII. 1. Descripción del Servicio.	
XXVII. 1.1.- Atención Integral a víctimas de violencia de género.....	95
XXVII. 1.2.- Ingreso, permanencia y egreso de víctimas de violencia en condición de alto riesgo a las Casas de Tránsito.....	97

XXVII.2.-Directorio de Atención a la Ciudadanía.....	98
--	----

XXVIII. Centro para la Prevención y Tratamiento en Adicciones (CENTRA). 99

XXVIII. 1. Descripción del Servicio.

XXVIII.1.1.- Acciones preventivas.....99

XXVIII.1.2.- Tratamiento Ambulatorio Voluntario o Tratamiento Residencial.....100

XXVIII. 1.3.- Tratamiento Ambulatorio y Residencial de una persona Referida por el Fiscal del Ministerio Público (Justicia Terapéutica).....102

XXVIII. 2.- Directorio de Atención a la Ciudadanía.....105

XXIX. Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana. 106

XXIX. 1. Descripción del Servicio.

XXIX. 1.1.- Pinta de bardas y actividades lúdicas con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y Ciudadanía en General.....106

XXIX. 1.2.- Pláticas de prevención del delito con Instituciones Públicas, Privadas, Asociaciones Civiles y/o Ciudadanía en General.....108

XXIX. 1.3.- Formación de redes ciudadanas y puentes de comunicación para llegar a más personas con el objetivo de concientizar, prevenir y erradicar los delitos de alto impacto y la trata de personas...110

XXIX. 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.....111

XXX. Órgano Interno de Control. 113

XXX. 1. Descripción del Servicio.

XXX.1.1.- Recepción y Atención de Quejas y Denuncias en contra de las personas servidoras públicas.....113



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 al artículo 6 fracción V de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Chiapas, tiene como atribución entre otras, orientar a los particulares respecto de asuntos que presenten ante el Ministerio Público o demás Órganos Sustantivos que la integran ya sea que constituya un delito o no del orden local cual sea su competencia sobre el trámite que legalmente corresponda al asunto de que se trate.

Por lo que este Manual de Servicios está dirigido al público en general y al personal que labora en la Fiscalía General del Estado de Chiapas, quienes podrán brindar la atención según sea el caso de los Órganos Sustantivos que la integran, como son:

- ❖ 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.

MANUAL DE SERVICIOS

Lista de los 30 Órganos Sustantivos prestadores de servicios de la Fiscalía General del Estado .

Órganos Sustantivos Ministeriales	
10 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
10	Fiscalía de Distrito Sierra Mariscal
16 Fiscalías de Materia	
1	Fiscalía de Coordinación
2	Fiscalía Contra la Trata de Personas
3	Fiscalía de Combate a la Corrupción
4	Fiscalía de Investigaciones Estratégicas
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
16	Fiscalía de Investigación de Delitos en Agravio de Niñas, Niños y Adolescentes
03 Órganos Sustantivos Técnicos	
1	Centro de Justicia para la Mujeres (Tuxtla Gutiérrez, Tapachula, San Cristóbal de las Casas y Palenque)
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

MANUAL DE SERVICIOS

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 2025**, con vigencia a partir de la firma de autorización de la Persona Titular de la Fiscalía General del Estado.



Mtro. Jorge Luis Llaven Abarca
Persona Titular de la Fiscalía General del Estado

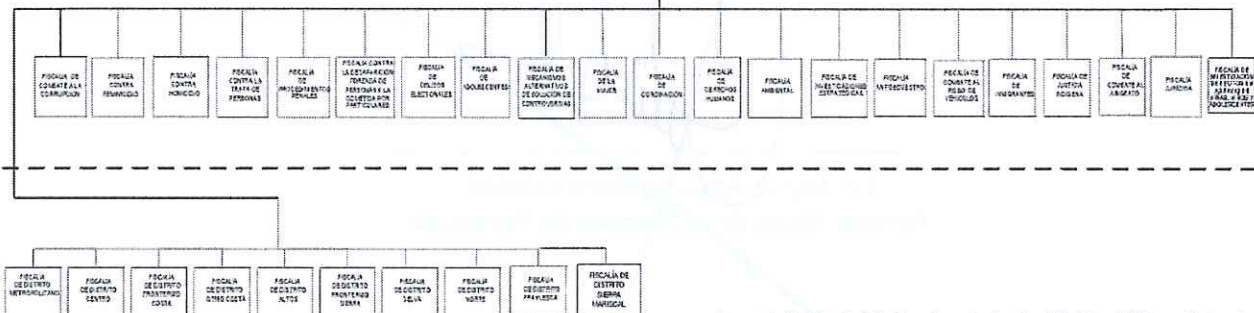
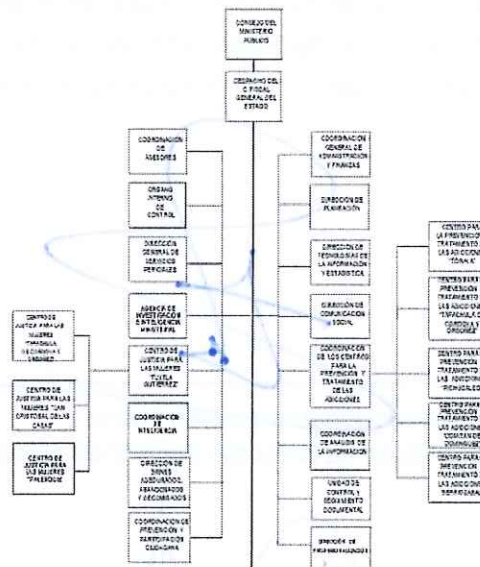


Lic. Miguel Ángel Montero Morales.
Persona Titular de la Dirección de Planeación

MANUAL DE SERVICIOS

Estructura Orgánica General

Estructura Orgánica General



La presente Estructura Orgánica General, se sustenta en lo establecido en la Reforma al Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado; publicada con el número 0136-A-2025 en el periódico oficial 023 de fecha 19 de febrero de 2025, esto para efectos de organización y funcionamiento de los Órganos Sustantivos en el marco de sus respectivas atribuciones; y Acuerdo Número FGE/006/2025 por el que se crea la Fiscalía de Investigación de Delitos en Agravio de Niñas, Niños y Adolescentes de la Fiscalía General del Estado de fecha 05 de mayo de 2025.

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.

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 asuntos, que les atañen directa o indirectamente; así como los temas relacionados al sector empresarial y/o personas físicas con actividad empresarial; una vez escuchados y valorados los hechos, si estos son posiblemente constitutivos de un hecho delictivo, se da inicio a una Constancia de Hechos y/o Extravío, un Registro de Atención o una Carpeta de Investigación según Corresponda; o en su defecto, son canalizados a las Instancias y Áreas respectivas.		
Requisitos para obtener el servicio		
Presentar Identificación Oficial Original vigente de la persona compareciente y/o Poder Notarial en caso de ser Apoderado Legal, de quien le asiste el derecho (empresa o persona física)		
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 la Misión S/N entre Zempoala y cto. las Casas poniente, Colonia la Misión. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29096	(961) 61-7-23-00 ext.- 17438	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias se presentan a las instalaciones de la Fiscalía, solicitando información y/o planteando la problemática que presentan, quien recibe la atención de manera inmediata. 2. Escuchados los hechos de quien comparece, se realiza un análisis lógico y jurídico, para orientarlo en la solución a su petición, de ser un tema civil, laboral, mercantil, administrativo, conllevaría a que el asunto se canalice a una Institución distinta a esta Fiscalía. 3. Ahora bien, en el supuesto, de que las problemáticas presentadas sean hechos posiblemente constitutivos de un hecho delictivo, se iniciará un Expediente (Registro de Atención o Carpeta de Investigación), generando con ello una investigación a favor de la víctima u ofendido. Ahora bien, en el supuesto que la petición planteada sea por la pérdida de un documento u objeto (pasaporte, INE y Placas de Circulación del uso local), podrá realizarse una Constancia de Extravío y Constancias de Hechos en aquellos casos en los que el hecho no constituya delito.		

MANUAL DE SERVICIOS

4. Cabe señalar que, en el supuesto que derivado de la información obtenida se acredite que se ha cometido un hecho calificado como delito y de la participación de uno o más sujetos en este, se procederá a iniciar Carpeta de Investigación, dando seguimiento del asunto en el área que ocupa la Unidad de Investigación y Judicialización, con el asesoramiento de la persona servidora pública asignada con el objetivo de esclarecer el hecho, que sea reparando el daño a favor de la víctima u ofendido y que el o los imputados por la conducta desplegada en el antijurídico, no queden impunes.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Inicio de Constancia de Hechos o Extravío		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Metropolitano	Unidades 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		
1. Presentar Identificación Oficial Original vigente de la persona compareciente y/o Poder Notarial en caso de ser Apoderado Legal, de quien le asiste el derecho (empresa o persona física) 2. Presentar copia fotostática del documento extraviado 3. Ser el titular del documento extraviado		
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 la Misión S/N entre Zempoala y cto. las Casas poniente, Colonia la Misión. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. C.P. 29096		(961) 61-7-23-00 ext.- 17438
Modalidad del Servicio		
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). • 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: 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		

MANUAL DE SERVICIOS

cuando no pertenezca a Institución de Seguridad Pública Federal, Estatal, Municipal, de Procuración o Administración de Justicia, que acredite la portación de arma).

- Para adquirir una constancia de Hechos:

1. 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.

Cabe señalar que, para la obtención de copias simples de cada uno de estos trámites, estos son gratuitos, no obstante, de ser certificados deberá de ajustarse a lo establecido por la Secretaría de Finanzas.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Representación y protección de los menores, personas en condiciones de vulnerabilidad y la sociedad en los juicios del orden familiar y los intereses de la sociedad en los juicios de los Juzgados Civiles y Salas Civiles.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Unidad de Investigación y Judicialización (Ministerio Público en lo Civil y Familiar) de la Fiscalía de Distrito Metropolitano.	Fiscales del Ministerio Público, adscritos a los Juzgados Civiles, Familiares, Sala Regional, del Tribunal Superior de Justicia del Estado.	
Objetivo del Servicio		
Asesorar y representar en el juicio familiar conforme a derecho, garantizando la protección de los derechos de niñas, niños, adolescentes, así como a personas en condiciones de vulnerabilidad y Sociedad en General.		
Requisitos para obtener el servicio		
Presentar Identificación Oficial vigente y acudir con el Fiscal del Ministerio Público adscrito, para obtener la Asesoría respectiva.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 16:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Libramiento Norte y Rosa del Oriente, número 2010, Colonia, El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, edificio B, del Tribunal Superior de Justicia del Estado.	(961) 61-7-23-00 ext.- 17074	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias que acuden al juzgado exponiendo su caso y recibe atención y orientación por parte de la o él Fiscal del Ministerio Público, así como el asesoramiento correspondiente; recibe información respecto a la asignación de un número de expediente, las partes que intervienen, tipo de juicio, fecha de audiencia. 2. Las personas usuarias se hacen del conocimiento que se llevará a cabo diversas diligencias, para allegarse de más datos y elementos de prueba, para emitir una resolución conforme a derecho; sin que se vulneren sus derechos como víctima. 3. La o el Fiscal del Ministerio Público asignado, acompaña y representa a la persona usuaria, quien participa jurídicamente según sea el caso en: la toma de muestra de ADN, en los juicios de reconocimiento de paternidad y/o maternidad por mandato del Juez, interviene en las recuperaciones de menores ordenadas y acude al desahogo de las audiencias de junta de avenencia en divorcios voluntarios, ante los Notarios Públicos a petición de este último; o bien, interponen recurso de apelación en contra de la resolución definitiva que emiten los Jueces Civiles; recibiendo asistencia por parte de la o el Fiscal del Ministerio Público acudiendo al desahogo de las audiencias de Jurisdicción voluntaria (Información ad-perpetuum), ante los Notarios Públicos a petición de este último. 4. Según sea el caso, la persona usuaria recibe el acompañamiento y representación en los diversos convenios, que se llevan a cabo ante la especialista y manifieste lo que a su derecho convenga, de acuerdo con su Representación Social, sin que se vulneren los derechos de los menores, víctimas y sociedad.		

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		
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. 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;		
3. 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.		

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		
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		
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.		

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 y 17283
Ocozocoautla.	Calle Central entre 4ª. y 5ª. sur del Barrio San Antonio, Ocozocoautla, Chiapas.	968 68 8 09 71
Acala.	Calle Recreo, entre Avenida Morelos y Zaragoza, Barrio San José, Acala, Chiapas.	961 653 5088
Venustiano Carranza.	2ª. Norte S/N, entre Avenida Central y 1ª. Norte, Barrio El Arco, Venustiano Carranza, Chiapas.	992 687 0410
Mezcalapa.	Interior de la Presidencia Municipal, Colonia Centro; Mezcalapa, Chiapas.	No cuenta con servicio telefónico
Berriozábal.	Carretera Efraín No. 1200.; Berriozábal, Chiapas.	961 6 56 03 32
Suchiapa.	8ª. Norte Oriente número 540, Barrio Cruz del Rayo, Suchiapa, Chiapas.	961 652 2218
San Fernando.	4ª. Poniente Sur número 268, entre 1ª y 2ª. Sur, Barrio Santa Rosa; San Fernando, Chiapas	961 656 4300
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 1ª. y 2ª. Poniente Norte Barrio Centro, Jiquipilas, Chiapas.	968 6810937
Cintalapa.	5ª. Sur entre 4ª. Y 5ª. Poniente, Barrio Santo Domingo, Cintalapa, Chiapas.	968 684 3519

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 y Unidades de Investigación y Judicialización Villaflores, Villacorzo, La Concordia, El Parral y Ángel Albino Corzo	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención a la ciudadanía que así lo solicite, 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 una identificación oficial en original (INE de preferencia).		
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.	961-61-723-00 ext. 17671	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican vía telefónica a las Unidades de Atención Temprana o Unidades de Investigación y Judicialización, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidades donde se les escucha y orientan 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 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. 3. En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (persona usuaria), algún Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias o aplicar 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 se canaliza la Carpeta de Investigación a la Unidad de Investigación y Judicialización correspondiente, según sea el caso, para el seguimiento respectivo.		

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 y Unidades de Investigación y Judicialización Villaflores, Villacorzo, 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		
1. Comparecer con una Identificación Oficial en Original (INE de preferencia). 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		961-61-723-00 ext. 17671
Modalidad del Servicio		
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 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.		

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Fraylesca		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Villaflores Unidades de Atención Temprana	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial, Villaflores, Chiapas.	961-61-723-00 ext. 17671
Villaflores Unidades de Investigación y Judicialización	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial, Villaflores, Chiapas.	961-61-723-00 ext. 17671
Villaflores Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos Contra la Familia	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial, Villaflores, Chiapas.	961-61-723-00 ext. 17671
Villaflores Unidad de Investigación y Judicialización de Delitos Contra la Libertad y Seguridad Sexual	Calzada los Maestros, S/N, Colonia Magisterial, Villaflores, Chiapas.	961-61-723-00 ext. 17671
Villacorzo Unidad de Investigación y Judicialización	2ª Sur entre calle Central y 1ª Oriente número 28, Zona Centro, Villacorzo, Chiapas.	(965) 651 7627
La Concordia Unidad de Investigación y Judicialización	5ª Poniente entre 3ª y 4ª Norte, S/N, Barrio Santa Cruz, La Concordia, Chiapas.	(992) 636 4257
El Parral Unidad de Investigación y Judicialización	2ª Poniente entre 1ª y 2ª Norte número 20, Zona Centro, El Parral, Chiapas.	(965) 656 6007
Ángel Albino Corzo Unidad de Investigación y Judicialización	1ª Sur entre 4ª y 5ª Poniente S/N, Barrio Los Ángeles, 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, Ostucán, 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 Usuarias	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		961 61 7 23 00 Extensión 18010
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. 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.		
3. En caso de contar con persona detenida, propone a las partes (persona usuaria), algún mecanismos 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.		

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 Norte.	Unidades de Atención Temprana (Reforma, Amantan, Juárez, Ostuacán, Pichucalco, Tapilula, Pueblo Nuevo Solistahuacán y Simojovel)	
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		
1. Comparecer Personalmente con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella) 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado.		
Personas Usuarías	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		961 61 7 23 00 Extensión 18010
Modalidad del Servicio		
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 extravío, 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.		

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	961 61 7 23 00 Extensión 18010
Amatan, Chiapas.	Avenida Central, Barrio Centro (interior de la Presidencia Municipal). C.P. 29700	CEL. 917 105 6220
Juárez, Chiapas.	Calle Independencia número 69, planta alta, Colonia Centro del Municipio de Juárez, Chiapas. C.P. 29510.	932 32 6 03 99
Ostucán, Chiapas.	Avenida Francisco I Madero, Colonia Centro (interior de la Presidencia Municipal), C.P. 29550.	CEL. 961 13 1 8761
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. 918 68 5 41 83
Pueblo Nuevo Solistahuacán, Chiapas.	Calle Segunda Poniente Sur, Barrio San Anastasio, C.P. 29750	CEL. 919 68 5 21 38
Simojovel de Allende, Chiapas.	Avenida 1a Sur Poniente, entre Calle Guadalupe Victoria y Calle Miguel Hidalgo del Barrio San Caralampio, C.P. 29820.	CEL. 919 68 5 01 91

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 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
Av. Reforma entre Calle Chiapas y Javier Mina, y Av. Corregidora, esquina Calle Jiménez, Colonia Centro, Palenque, Chiapas.		(916) 34 5 40 74
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, 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.		
3. 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 Extravío 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 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		
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 40 74	
Modalidad del Servicio		
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. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite.		

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 40 74
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 40 74
Catazajá	Avenida Tapachula y Boulevard Tuxtla Gutiérrez, Prolongación Morelos, Colonia Guadalupe, Edificio Belisario Domínguez, segunda planta.	(916) 34 5 40 74
La Libertad	Avenida Central, sin número, Colonia Centro.	(916) 34 5 40 74
San Javier	Carretera fronteriza Palenque - Benemérito Paraje San Javier, Municipio de Ocosingo, sin número.	(916) 34 5 40 74
Benemérito de las Américas	Calle Roberto Albores Guillen esquina con Avenida Insurgentes de Las Américas, Colonia Centro, sin número.	(916) 34 5 40 74
Marqués de Comillas	Avenida Juan Sabines, Zamora pico de oro, sin número.	(916) 34 5 40 74
Yajalón	5ª Avenida Sur Oriente, sin número, Barrio San José Buslach.	(916) 34 5 40 74

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	Unidad de Atención Temprana (Teopisca, Bochil y San Cristóbal de Las Casas)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación la presentación de denuncias de hechos considerados como delictuosos (presentación de denuncias o querellas).		
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, las 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Prolongación Insurgentes, Palacio de Justicia de los Altos, Sin Número, Barrio Los Pinos, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967)-631-65-25 (961)-617-23-00 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. 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. 3. En caso de contar con una 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.		

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 Altos	Unidad de Atención Temprana (Teopisca, Bochil y San Cristóbal de las Casas)	
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		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella). 2. De contar con ello copia fotostática del documento extraviado.		
Personas Usuarías	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) 631-65-25 (961)617-23-00 Ext. 17304	
Modalidad del Servicio		
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 extravío, 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	(992)676-05-50
Bochil	Avenida Central Poniente, número 52, Barrio Morelos Bochil, Chiapas.	(919)653-01-64
San Cristóbal de las Casas	Avenida de la Juventud, número 143, Barrio María Auxiliadora (CJM Albarrada)	(961)617-23-00 Extensiones: 17739 y 17287

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 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	
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 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.		
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.		

DESCRIPCIÓN DE LOS 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		
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		
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 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. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite.		

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	7ª 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, La Independencia, La Trinitaria, Las Margaritas, Las Rosas, Maravilla Tenejapa, Socoltenango y Tzimol).	
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	
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		
1. 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.		
2. 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.		
3. En caso de presentar la denuncia y/o querella sin persona detenida 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 llegan 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 Unidad de Investigación y Judicialización para llevarlo a una persona titular del Juzgado de Control.

4. En caso de contar con persona detenida, 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 persona detenida 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.

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, La Independencia, La Trinitaria, Las Margaritas, Las Rosas, Maravilla Tenejapa, Socoltenango y Tzimol).	
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 Usuarias	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		
1. 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.		
2. En caso de que la denuncia y/o querrella 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.		
3. 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 persona detenida dentro de las 48 horas contadas a partir de que la persona detenida es puesta a disposición del Fiscal del Ministerio Público.		
4. 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.		



**HUMANISMO QUE
TRANSFORMA**

GOBIERNO DE CHIAPAS
2024 - 2030



**FISCALÍA GENERAL
DEL ESTADO
DE CHIAPAS**

CERO IMPUNIDAD

MANUAL DE SERVICIOS

5. 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, 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 Extravío y/o Hechos		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra	Unidades de Atención Temprana (Comitán, La Independencia, La Trinitaria, Las Margaritas, Las Rosas, Maravilla Tenejapa, Socoltenango y Tzimol.	
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		
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		
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 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. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite.		

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

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, 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 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	
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		
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 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; 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.		

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, 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		
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		
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 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.		

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
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, atención a la ciudadanía y recepción de Denuncias y/o Querellas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Sierra-Mariscal	Unidades de Atención Temprana (Motozintla, Frontera Comalapa, Chicomuselo, El Porvenir, Siltepec, Honduras de la Sierra y Bejucal de Ocampo)	
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) o algún otro documento (Cartilla Militar, Licencia de Manejo, Pasaporte, Cedula Profesional).		
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
1ª. Avenida Norte No. 400, Barrio Emiliano Zapata, Motozintla, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- (No se cuenta) 961-323-0751
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten a la Unidad de Atención Temprana, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía General del Estado, 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 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 y/o Constancia de Hechos.		
3. 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 llegan 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 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.

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 Sierra-Mariscal	Unidades de Investigación y Judicialización (Motozintla, Frontera Comalapa, Chicomuselo, Siltepec, El Porvenir, Honduras de la Sierra y Bejucal de Ocampo)	
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) o algún otro documento (Cartilla Militar, Licencia de Manejo, Pasaporte, Cedula Profesional).		
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
1ª. Avenida Norte No. 400, Barrio Emiliano Zapata, Motozintla, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- (no se cuenta) 961-323-0751
Modalidad del Servicio		
1. 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.		
2. En caso de que la denuncia y/o querrella 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.		
3. 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.		
4. 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.		

MANUAL DE SERVICIOS

5. 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, 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.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Integración y judicialización de Denuncias y/o Querellas por delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Distrito Sierra-Mariscal	Unidades de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual (Motozintla, Frontera Comalapa, Siltepec y El Porvenir.	
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 delitos contra la libertad y seguridad sexual (Integración y Judicialización).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecer con Identificación Oficial Original (INE) (si se cuenta con ella) o algún otro documento (Cartilla Militar, Licencia de Manejo, Pasaporte, Cedula Profesional).		
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
1ª. Avenida Norte No. 400, Barrio Emiliano Zapata, Motozintla, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- (no se cuenta) 961-323-0751
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten a la Unidad de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual, solicitando información sobre el servicio que pretende recibir; unidad donde se les escucha y orienta con la finalidad de resolver sus dudas, si es de competencia de la Fiscalía General del Estado, se les brindan todas las facilidades para darles el servicio y el apoyo necesario; así como canalizarlos a las área correspondientes, según sea el caso a solucionar.		
2. 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.		
3. 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 Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual para que se determine y archive; En el caso de que las partes no llegan a un acuerdo el expediente se regresa a la Unidad 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 lleve a cabo la Judicialización ante el Juzgado de Control correspondiente.

4. En caso de contar con detenido, la Unidad 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 y/o querrela sin detenido se tratara de delitos que ameriten prisión preventiva oficiosa o justificada o de asuntos relevantes a criterio de la superioridad, recabara los datos de prueba para llevar a cabo la Judicialización ante el Juzgado de Control correspondiente.
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 recabar los datos de prueba el detenido se pondrá a disposición del Juez de Control quien en una audiencia inicial determinara si la detención fue legal y si se cuenta con los datos suficientes de prueba para decretarle un auto de vinculación a proceso, caso contrario decretara su libertad por falta de elementos.-
7. Una vez solicitada la audiencia inicial ante el Juez de Control la Unidad de Delitos contra la Libertad y Seguridad Sexual 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.
8. 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, Suspensión Condicional del Proceso, o Procedimiento Abreviado, según sea el caso.
9. 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.

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 Sierra-Mariscal	Unidades de Atención Temprana (Motozintla, Frontera Comalapa, Chicomuselo, Siltepec, El Porvenir, Honduras de la Sierra y Bejucal de Ocampo)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar a la Ciudadanía una Constancia que avale el extravío o pérdida 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, etc.) así como placas de circulación de vehículos automotores, teléfonos, medidores de servicio de energía eléctrica, móviles, etc.		
Requisitos para obtener el servicio		
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
1ª. Avenida Norte No. 400, Barrio Emiliano Zapata, Motozintla, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- (aún no se cuenta)
Modalidad del Servicio		
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 o perdida, 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. Las personas usuarias reciben la constancia solicitada, impresa en original, el mismo día del trámite.		

DIRECTORIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Unidades de Atención Fiscalía de Distrito Fronterizo Sierra Mariscal		
Municipio	Ubicación	Teléfono
Motozintla	1ª. Avenida Norte No. 400, Barrio Emiliano Zapata, Motozintla, Chiapas.	(961) 323-07-51
Frontera Comalapa	7ª Norte Poniente S/N, entre 1a. Avenida Poniente Norte y Calle los Capulines, Barrio la Alborada, Frontera Comalapa, Chiapas.	963-179-5390
Chicomuselo	Avenida Central Poniente número 811, entre 7ª. Y 8ª. Calle Poniente Norte, Barrio Nuevo, Chicomuselo, Chiapas.	964-112-56-06
El Porvenir	Calle Central Oriente, Dr. Velasco Suarez, esquina con Avenida Central Dr. Belisario Domínguez S/N. Colonia Centro, El Porvenir, Chiapas.	961-111-93-55
Siltepec	Avenida Pino Suárez S/N, entre Calle Querétaro y Sonora, Barrio Chihuahua, Siltepec, Chiapas.	961-58-0-13-80
Honduras de la Sierra	Calle sin nombre y sin número, ejido Honduras, Honduras de la Sierra, Chiapas.	961-235-99-63
Bejucal de Ocampo	Planta Alta del Palacio Municipal sin número, de la colonia Centro, Bejucal de Ocampo, Chiapas.	961-709-31-27

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	Subdirección 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		
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.		
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 número 2010, Colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Edificio A, Tercer Piso.		(961) 61-7-23-00 ext. 17221
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, asisten o se comunican telefónicamente a la Subdirección 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, cumpliendo 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		
Presentar Identificación Oficial Original, documentos y evidencias con que se cuente relacionados con el asunto, como resoluciones emitidas por una autoridad, escrituras públicas, fotografías, videgrabaciones, mensajes, etc.		
Personas Usuarias	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, Edificio A, Tercer 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.		

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, Edificio A, Tercer Piso.	(961) 61-7-23-00 ext. 17221.

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
Libramiento Norte Oriente, número 2010, Fraccionamiento el Bosque, 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.		

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Recepción de denuncias y querellas emitidas por la ciudadanía y por Instituciones Públicas, por hechos de corrupción y delitos cometidos por las personas servidoras públicas en 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		
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 querella exhibida. 3. Proporcionar datos que ayuden a identificar a la persona funcionaria pública denunciada (nombre completo, cargo y dependencia donde 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 núm. 2010, colonia El Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, C.P. 29049, primer piso.		(961) 617 2300 ext. 17110
Modalidad del Servicio		
1. La persona usuaria interesada, acude a las instalaciones presentando o realizando su denuncia o querella, de manera verbal o por escrito, o al correo electrónico combate.corrupción@fge.chiapas.gob.mx, en contra de las personas servidoras públicas del Estado; es atendida y orientada para solucionar el asunto, y de ser necesario, 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 el perito traductor que asista en 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 judicializar en contra de las personas servidoras públicas que resulten responsables; ejercitando 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, si la persona usuaria acepta será canalizada		



a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, hasta cumplir con la reparación del daño.



DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Denuncias Anónimas 089		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Investigaciones Estratégicas	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		
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 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 #2010, Col. El Bosque; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		961) 61-7-23-00 ext.- 17017 y 17158
Modalidad del Servicio		
1. La persona usuaria realiza 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. La persona usuaria recibe 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.		

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, Palenque, San Cristóbal/Tuxtla Gutiérrez)	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten, en relación con la presentación de denuncias de hechos que sean considerados como delictuosos (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Identificación Oficial Original. 2. Dirección y número telefónico actual para su localización.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Personas no nacidas en México/contexto de movilidad humana	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Sede Central: Calle Costa Rica esquina Avenida México. Colonia Las Américas, Código Postal 30730, Tapachula, Chiapas.		(962) 626 76 33
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas, acuden a la Unidad de Atención Temprana y solicitan información sobre el servicio que pretenden obtener. 2. Las personas usuarias reciben la atención en servicios de: a) Registros de Atención (derivaciones conciliatorias), b) Inicios de Carpeta de Investigación (sin detenido/con detenido), c) Atención por extravío de documentos (pasaportes, Constancias de identidad, Cedula de y/o 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 el 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) 108 38 04
Arriaga	3ª Norte Oriente entre 6ª avenida y Boulevard José Castillo Tielmans número 47, Arriaga, Chiapas.	(961) 238 03 44
Comitán de Domínguez	1ª Calle Norte Oriente, número 71, entre 5ª y 6ª avenida Oriente, Barrio La Pila, Comitán de Domínguez, Chiapas.	(963) 167 97 14
Palenque	1ª calle poniente sur, numero 21, lote 17, mazana, 26, colonia unitaria de los trabajadores, Palenque, Chiapas.	(916) 108 15 97.
San Cristóbal/Tuxtla Gutiérrez	Se atiende de manera temporal a las Personas no nacidas en México/contexto de movilidad humana que acuden en el municipio de San Cristóbal, en sede Libramiento Norte y Rosa del Oriente, número 2010, Colonia El Bosque; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	(961) 6172300 No. Extensión. 17346

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		
1. Identificación Oficial Original. 2. Solicitud de la o él Fiscal 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
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17458
Modalidad del Servicio		
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.		

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		
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 canalizadas por la o él Fiscal del Ministerio Público	Lunes a Domingo, 24 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 ext.- 17458
Modalidad del Servicio		
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 Público y/o Autoridad Competente.		

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 Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17458
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. 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
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17458
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.		

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 contra la Discriminación - 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		
1. Identificación Oficial Original de la persona servidora pública adscrita a la Fiscalía General del Estado. 2. Querrela impresa de la parte ofendida.		
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
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17458
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.		

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		
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 Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía en General	De Lunes a Domingo, 24 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Ciprés número 518, Libramiento Sur, Colonia Mactumatzá, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.		(961) 61-7-23-00 Extensión 17458
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 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

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 la denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Original y copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cedula Profesional con fotografía)		
Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24h.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
C. Nicolás Bravo número 4, Col. Alejar, San Cristóbal de Las Casas, Chis.		(967) 6315518
Modalidad del Servicio		
1. Las personas indígenas o grupos étnicos asisten o se comunican vía telefónica con su denuncia a la Unidad de Atención Temprana son entrevistadas y asistidas por un traductor o interprete en su idioma, para registrar la narración de los hechos a denunciar.		
2. Según sea el caso, de no ser un asunto penal, las personas usuarias son canalizadas a la dependencia correspondiente para que sea atendido adecuadamente.		
3. Las personas usuarias son informadas sobre el análisis de su denuncia, asesorándole mediante dar solución a su problema a través de una persona Facilitadora de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).		
4. 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.		
5. En caso de que la denuncia proceda en esta Institución, la persona usuaria recibe asesoría jurídica completa, siendo apoyada en su idioma originario 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 Extravió de Documentos		
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 extravió 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 una constancia para poder tramitar la reposición de estos ante la dependencia correspondiente (presentación de denuncia o querrela).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Original y copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cédula Profesional con fotografía). 2. Copia del documento extraviado.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo, las 24 h.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Modalidad del Servicio		
1. Las personas indígenas o grupos étnicos que así lo soliciten, acuden a las instalaciones y presentan la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de personal traductor en su idioma, 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.		
Se le informa en su idioma 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 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).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Original y copia de Identificación Oficial (INE, Pasaporte o Cédula 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 (Tránsito del Estado y/o Tránsito Municipal según sea el caso)		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24h	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas indígenas o grupos étnicos que así lo soliciten, acuden a las instalaciones y presentan la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistido de personal traductor o interprete en su idioma, para registrar la narración de los hechos a denunciar. 3. Las personas indígenas o grupos étnicos que hayan presentado la denuncia se le entregara copia de la denuncia y dejara constancia de dicha entrega. Se le informa en su idioma la conclusión del servicio.		

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 o cualquiera de sus integrantes el acceso a la Justicia receptando 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 los mecanismos, para posteriormente derivarlo a la Fiscalía de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.		
Requisitos para obtener el servicio		
En caso de que la víctima sea:		
✓ Persona física: se requerirá Identificación Oficial Original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.		
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 Mecanismo Alternativo de Solución de Controversias.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Modalidad del Servicio		
- Después de la revisión documental, receptar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de personal traductor o interprete de du idioma originario, para registrar la narración de los hechos a denunciar. - Informar a la persona usuaria de que asunto es susceptible de solución a través de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, 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 Preparatorio.		

MANUAL DE SERVICIOS

5. Realizar la elevación a Carpeta de Investigación en caso de que aún se encuentre, en Registro de Atención.
6. Realizar la determinación correspondiente para el No Ejercicio de la Acción Penal, por aplicación de Acuerdo Reparatorio.

Se le informa en su idioma 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		
Garantizar a los pueblos originarios o cualquiera de sus integrantes el acceso a la Justicia receptando 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 aplicación 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 identificación oficial original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Modalidad del Servicio		
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 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 Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 3. Receptar 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.		

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		
Ofrecer a los pueblos originarios 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 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		
En caso de que la víctima sea:		
✓ Persona física: se requerirá Identificación Oficial Original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (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.		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas indígenas o grupos étnicos que así lo soliciten, acuden a las instalaciones y presentan la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de personal traductor o interprete de su idioma originario, para registrar la narración de los hechos a denunciar. 3. Oficiar a la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial, debiendo enunciar los actos específicos que se requieran para optimizar el recurso material y humano.		

MANUAL DE SERVICIOS

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 a 15 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.

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		
En caso de que la víctima sea:		
✓ Persona física: se requerirá identificación oficial original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (credencial de elector, cartilla militar o pasaporte vigente) que acredite su personalidad.		
En caso de que sea mediante noticia criminal proporcionar las generales de la persona denunciante. Una vez iniciado el trámite, atendiendo a cada caso en particular, se solicitará la documentación que resulte necesaria.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio	Teléfono y Extensión	
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.	(967) 6315518	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas indígenas o grupos étnicos que así lo soliciten, acuden a las instalaciones y presentan la documentación solicitada. 2. Después de la revisión documental, receptar la entrevista en relación con los hechos debidamente asistidos de personal traductor o interprete de su idioma originario, para registrar la narración de los hechos a denunciar. 3. Oficiar al Comandante de la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial 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 a 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 identificación oficial original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (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.		
Personas Usuarías	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Modalidad del Servicio		
1. Una vez que se obtenga la orden de aprehensión, remitir copia de la misma a la Comandancia de la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial para su cumplimiento. 2. Una vez cumplimentada la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial deberá de informar de inmediato al personal del Ministerio Público que tenga la investigación para solicitar 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 a 30 días, la cual es prorrogable. 5. Realizar la acusación correspondiente. 6. Depuración y admisión de pruebas. 7. Juicio oral hasta la obtención de sentencia. 8. En caso de inconformidad de la víctima, puede realizar la apelación correspondiente.		

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 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 identificación oficial original (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 Adolescentes: Acta de nacimiento, siendo acompañado de uno de los padres o tutor con identificación oficial (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.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Ciudadanía hablante de un idioma indígena	De lunes a domingo las 24 h	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Calle Nicolás Bravo número 4, Colonia Altejar, San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.		(967) 6315518
Modalidad del Servicio		
1. Recepar el expediente con la orden de citación, comparecencia o aprehensión según sea el caso, remitir copia de la misma a la Comandancia de Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial para su cumplimiento. 2. Una vez cumplimentada, el personal de la Agencia de Investigación Ministerial 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 a 30 días. 5. Realizar la acusación correspondiente. 6. Depuración de datos de prueba. 7. Juicio Oral.		

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		
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, personas Adolescentes y Niñez 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		
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.		

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, personas Adolescentes y Niñez 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: 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 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.

Unidad de Investigación y Judicialización

Se recibe la denuncia y se inicia el proceso de investigación y judicialización. Se aplican los protocolos correspondientes para garantizar la perspectiva de género en los asuntos que se ventilan. En el caso de los asuntos judicializados, éstos son atendidos hasta su total determinación jurídica.

Se recibe la denuncia y se inicia el proceso de investigación y judicialización. Se aplican los protocolos correspondientes para garantizar la perspectiva de género en los asuntos que se ventilan. En el caso de los asuntos judicializados, éstos son atendidos hasta su total determinación jurídica.

Se recibe la denuncia y se inicia el proceso de investigación y judicialización. Se aplican los protocolos correspondientes para garantizar la perspectiva de género en los asuntos que se ventilan. En el caso de los asuntos judicializados, éstos son atendidos hasta su total determinación jurídica.

Se recibe la denuncia y se inicia el proceso de investigación y judicialización. Se aplican los protocolos correspondientes para garantizar la perspectiva de género en los asuntos que se ventilan. En el caso de los asuntos judicializados, éstos son atendidos hasta su total determinación jurídica.

Se recibe la denuncia

Se inicia el proceso

Se recibe la denuncia

Se inicia el proceso

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		
1. Comparecencia, presentando Identificación Oficial Original. 2. 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. 3. 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 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		
1. Las personas usuarias interesadas se presentan o realizan su denuncia, recibe atención y se les 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). 2. 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.		

3. 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.
4. 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](mailto:fiscaliaambiental@fge.chiapas.gob.mx), o realizará su denuncia anónima a través de la línea del Sistema de Denuncia Anónima 089.
5. Personal de esta Fiscalía recepciona la denuncia, se envía al área de Investigación a través de la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial 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.

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	Despacho del Fiscal Ambiental	
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		
1. 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		
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.		

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención, asesoramiento inmediato a la ciudadanía		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Adolescentes	Unidad de Investigación y Judicialización	
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		
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. Que el imputado sea persona adolescente, es decir persona que tenga los 18 años no cumplidos.		
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 Los Sabinos S/N Fracc. Los Sabinos		(961) 61-7-23-00 ext. 17278
Modalidad del Servicio		
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. 3. La o él Fiscal del Ministerio Público hará saber a la víctima los derechos que le protege la Constitución Política de los Estados Unidos, los tratados internacionales, las leyes nacionales y estatales. 4. La persona víctima designara asesor jurídico, que debe acreditar ser licenciado en derecho especializado en justicia par adolescente. 5. 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 carpeta de investigación y recibe de manera inmediata las medidas de protección hasta llegar al pago de la reparación del daño a favor de la víctima. 6. 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

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Orientación, atención y seguimiento de la denuncia o querella.		
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 durante la presentación de denuncias o querellas de hechos considerados como delictuosos, iniciando en su caso la carpeta de investigación o registro de atención correspondiente hasta su total determinación. Derivado de lo anterior, implementar 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		
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	Lunes a Domingo, las 24 horas	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		
1. Las personas usuarias, asisten personalmente o se comunican 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, exhiben la documentación correspondiente, en este caso documentos básicos de identificación de la unidad producto de robo (facturas, tarjetas de circulación o equivalente, que puedan contener datos precisos de la unidad vehicular); 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 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 en su caso se		

realizará la solicitud de audiencia inicial u orden de aprehensión según sea el caso, explicándole las etapas procesales siguientes y su derecho a la reparación del daño.

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		
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 Usuarías	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		
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.		

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 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, 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.		

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, entre Calle B y Prolongación Hidalgo 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

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 Unidades 1 y 2 de Investigación y de Judicialización	
Objetivo del Servicio		
Ofrecer orientación y atención temprana a la ciudadanía que así lo soliciten en Materia de Delitos Electorales para la prevención, investigación y persecución de los delitos de la materia, (Presentación de denuncias, querellas, constancias de hechos y/o de extravío, recepción y expedición de documentos).		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Comparecencia de la persona denunciante y/o la o las víctimas u ofendidos (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		
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 o las personas usuarias interesadas reciben orientación y/o atención del servicio que pretenden obtener. 2. En caso de requerir asesoría completa, se le informa a la o las personas usuarias interesadas la documentación que deben presentar para iniciar su trámite (Presentar su escrito de denuncia y documentos de identificación oficiales, en original y 1 copia legible).		

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 la ciudadanía 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		
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.		
Personas Usuarías	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		
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. Las personas usuarias son entrevistadas 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, las personas usuarias proporcionan una fotografía actual y la autorización para la publicación de la ficha de difusión de acuerdo con la alerta de búsqueda apegada al caso, esto con apoyo de los elementos de la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial, quienes son los que realizan la búsqueda, localización y presentación de la víctima. 4. Se hace del conocimiento a las personas usuarias solicitantes, que en caso de que las victimas fueran localizadas, son certificadas para su atención médica por parte de personal de la Dirección General de Servicios Periciales y posteriormente ser presentadas por los elementos de la Agencia de Investigación e Inteligencia Ministerial; o el caso que se trate de la niñez o personas adolescentes son escuchados y asesorados por el grupo multidisciplinario (personal de Dif, psicólogos y victimologos), en caso de personas adultas se escucha en declaración ministerial y en ambos casos son reintegrados al núcleo familiar.		

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		Dirección y Subdirecciones Zonas Metropolitana, Costa, Altos y Norte
Objetivo del Servicio		
Garantizar el acceso a la justicia proporcionando a las personas usuarias una atención oportuna a través de la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de controversias en materia penal, en los delitos que la ley así lo permita, en el que los intervinientes participen de manera voluntaria.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. La derivación realizada por el Juez de Control o Fiscal del Ministerio Público, de un hecho delictivo que cuente con los tipos establecidos en el numeral 187 del Código Nacional de Procedimientos Penales. 2. Que exista voluntad de las partes para participar en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. 3. 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 y Sábados de 10:00 a 13:00 horas	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Libramiento Norte Oriente N° 2010, Col. El Bosque, 2° Piso, Edificio A, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas Correo electrónico : fiscaliamecanismosalternativos@pgje.chiapas.gob.mx		(961) 617-23-00 Ext. 17376, 17611, 17108 y 17477
Modalidad del Servicio		
1. Una vez realizada la derivación de los asuntos denunciados por la o las personas usuarias, por parte de la autoridad competente, se determinará su admisión y se programará una sesión en la que serán atendidas los involucrados para brindarles el servicio y atender su caso. 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, recibiendo original de dicho documento los intervinientes, así como la autoridad derivante.		

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Atención, asesoramiento inmediato a la ciudadanía recepción de denuncias e inicio de indagatorias		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Fiscalía de Investigación de Delitos en Agravio de Niñas, Niños y Adolescentes	Unidad de Investigación y Judicialización Unidad Especializada en Atención a Niñas, Niños y Adolescentes indígenas víctimas de delitos	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar atención y orientación temprana a las niñas, niños y adolescentes, en hechos donde consideren que son agraviados, brindándoles asesoría jurídica, garantizando su derecho a una vida libre de violencia.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Presentar documentación oficial del denunciante (INE, licencia de conducir, pasaporte, etc.), cualquier documento con el que se identifique plenamente (Original y copia legible). 2. Acta de nacimiento de la niña, niño o adolescente o, para acreditar la representación legal 3. Datos de la persona imputada.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Niñas, Niños y Adolescentes	Las 24 horas del día, durante los 365 días del año.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
14 calle poniente esquina Circunvalación Pichucalco, 239. Colonia Moctezuma. Tuxtla Gutiérrez C.P. 29030		9616172300 Ext. 17951
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias que acudan a esta Fiscalía, son atendidas con prontitud y respeto, brindándoles la orientación necesaria para el inicio de su denuncia. En el caso de no ser procedente, se le canaliza a la instancia competente. 2. La o él Fiscal del Ministerio Público hará saber a la víctima los derechos que le protege la Constitución Política de los Estados Unidos, los tratados internacionales, las leyes nacionales y estatales. 3. La niña, niño o adolescente, será oídos en entrevista asistido por el equipo multidisciplinario especializado, conformado por la psicóloga de acompañamiento, peritos en psicología, victimología, y trabajadora social, el representante legal, asesor jurídico, la o él Fiscal del Ministerio Público y en su caso, el intérprete. 4. En el caso de ser personas de pueblos originarios, se canaliza a la Unidad Especializada en Atención a Niñas, Niños y Adolescentes indígenas víctimas de delitos, para ser escuchado a través de intérprete y asistidos del equipo multidisciplinario durante la recepción de la denuncia y en el proceso de judicialización. Se Cuenta con interpretes en lengua chol, tzeltal y tzotzil. 5. De manera coordinada se solicita a la Fiscalía de Derechos Humanos la atención integral de la víctima.		

MANUAL DE SERVICIOS

6. De manera coordinada con los demás órganos ministeriales de esta Fiscalía, se le brinda a las niñas, niños y adolescentes), la atención médica y psicológica como víctimas del delito y recibe de manera inmediata las medidas de protección.
7. 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.

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, Médica, Jurídica, Psicología y Fortalecimiento de la Autonomía de las Mujeres. (Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Tapachula y Palenque).	
Objetivo del Servicio		
Brindar atención integral con perspectiva de género, enfoque de derechos humanos, diferencial y multicultural a mujeres, niñez y personas adolescentes, víctimas de violencias en razón de género; mediante servicios especializados y multidisciplinarios.		
Requisitos para obtener el servicio		
2. Ser mujer, niñez o personas adolescentes víctimas de violencia en razón de género. 3. Para solicitar los servicios de atención no se requiere ningún tipo de documento como requisito.		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, niñez y personas adolescentes víctimas de violencias 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		
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 se conduce 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 esté acompañada de personas adolescentes y/o niñez, éstas 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. 3. En el área de Entrevista Inicial se realiza una entrevista a profundidad a fin de que la víctima exponga la información necesaria relacionada con la situación de violencia. 7. Posteriormente, es canalizada al área médica para consulta general, suministro y aplicación de medicamento si así se requiere y curaciones menores; si fuera necesario se refiere a la víctima para su atención a un segundo nivel. 8. 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; así también, se implementa el Modelo de Atención a Mujeres, niñez y personas adolescentes víctimas de violencia de género. De ser necesario, se brinda contención emocional durante el proceso de su atención.		

MANUAL DE SERVICIOS

9. 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 desde el inicio y hasta el final de su proceso.
10. 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.

Alcides López

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, Tapachula y Palenque)	
Objetivo del Servicio		
Proporcionar refugio y atención integral a mujeres, niñez y personas adolescentes, víctimas de violencias en razón de género que se encuentran en condición de alto riesgo.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Ser víctima de violencia en razón de género (mujer, niñez y personas adolescentes). 2. Solicitud de ingreso y prueba diagnóstica de COVID-19 (en tanto esté activa la emergencia sanitaria).		
Personas Usuarias	Horario de atención al público	Costo del Servicio
Mujeres, niñez y personas adolescentes, víctimas de violencias en razón de género	De Lunes a Domingo, 24 horas.	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		
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. La víctima egresa de la Casa de Tránsito, cuando el riesgo ha cesado y la o él profesional especialista de atención así lo determine.		

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.	

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Acciones preventivas		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Centro para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones	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, Stand informativos, acciones lúdicas y rally, con el objetivo de prevenir las adicciones e impulsar la adquisición de estilos de vida saludable y difundir el trabajo que se realiza en los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Se solicita al interesado realizar oficio con los siguientes datos:		
•Dirigido a la persona Titular de la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones •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 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 los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	(961) 61-7-23-00 ext. 17496 - 17470 Cel: 961 185 89 07	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias interesadas tienen la opción de comunicarse al número telefónico 961 61 723 00 ext. 17496 - 17470, enviar mensajes de texto al número celular 961 185 89 07 o bien asistir a la instalación de la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, en donde recibe la atención e información necesaria por parte del personal del área de Prevención.		
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.		

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 de las Adicciones	Área de Psicología Sede San Cristóbal de las Casas, Centros 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 los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, Libramiento Norte Oriente número 2010, Colonia El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	961 61 723 00 ext. 17496	
Modalidad del Servicio		
1. Las personas usuarias y su familiar solicitan información de manera presencial o vía telefónica a las instalaciones de la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, Tuxtla Gutiérrez, Sede San Cristóbal o en cualquiera de los 5 Centros 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		

MANUAL DE SERVICIOS

individuales y grupales y 2 meses en el grupo de Ayuda Mutua en la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones.

5. En caso de resultar apto y aceptar a la persona usuaria el tratamiento residencial, se agenda el ingreso a uno de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones (Berriozábal, Tonalá, Tapachula, Comitán o Pichucalco) 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 12 meses de Post Tratamiento y concluyendo a los 15 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 de las Adicciones	Justicia Terapéutica	
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		
1. Oficio de canalización por parte del Fiscal del Ministerio y/o Juez para que se realice a la persona imputada una valoración de tratamiento en adicciones. 2. La persona imputada debe presentarse en la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, Sede San Cristóbal o en los 5 Centros ubicados en el estado de Chiapas con original y copia de su identificación oficial, opcional oficio de canalización por parte del Fiscal del Ministerio Público y/o Juez para que se realice al imputado una valoración y tratamiento en adicciones. 3. Original y Copia legible de Identificación Oficial. 4. Realizar el inicio de Expediente, el cual contendrá sus generales y firma de aceptación voluntaria para iniciar con el tratamiento. 5. Firma de Adendum de Reglamento el cual contendrá la normatividad interna de la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones, misma que el imputado deberá observar durante el proceso de tratamiento.		
Personas Usuarias	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 los Centros para la Prevención y Tratamiento de la Adicciones Libramiento Norte Oriente #2010, Col. El Bosque. Tuxtla Gutiérrez Chiapas.	961 61-7-23-00 ext. 17496
Modalidad del Servicio	
1. La o él Fiscal del Ministerio Público y/o Juez 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. 2. Se recepciona el oficio de solicitud y se turna copia al Área de Psicología para que realice la valoración en adicciones. 3. El Área de Psicología realiza la valoración en adicciones a la persona imputada y turna los resultados al Área de Justicia Terapéutica de la Coordinación de los Centros para la Prevención y Tratamiento de las Adicciones 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 y/o Juez 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 de Justicia Terapéutica 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 práctica 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 12 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 quinceavo mes de tratamiento, en caso de un tratamiento residencial (03 meses de internamiento en Clínica CENTRA y 12 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.

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.	961 610 00 63 961 61 723 00 ext.17444
CENTRA Comitán	Privada de la Calle 15 Sur Oriente Barrio Dr. Belisario Domínguez.	963 101 41 88
CENTRA Pichucalco	Carretera Pichucalco-Juárez km.1 Col. Ciudad Estratégica.	932 114 72 34
CENTRA Tapachula	6a. Av. Sur número 24 entre 2a y 4a Poniente, Colonia Centro.	962 642 61 61
CENTRA Tonalá	Carretera Tápana-Talismán Km 56 Colonia Huanacastle frente al Cereso número 13.	966 666 8250

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	
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		
1. 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. 2. Contar con una barda de 5 metros por 2.5 metros para la actividad de pinta de barda. 3. 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.		
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	
Libramiento Norte Oriente, #2010, Colonia el Bosque, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	(961) 61-7-23-00 Ext. 17329	
Modalidad del servicio		
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.		



**HUMANISMO QUE
TRANSFORMA**

GOBIERNO DE CHIAPAS
2024 - 2030



**FISCALÍA GENERAL
DEL ESTADO
DE CHIAPAS**

CERO IMPUNIDAD

MANUAL DE SERVICIOS

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 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 la persona titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana y la persona titular de la Dicción 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	
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 futuras generaciones.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Solicitud de la plática por parte de la persona titular o enlace de la Institución Pública, Privada, Asociación Civil y/o Ciudadanía en General. 2. 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	
Modalidad del servicio		
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 del Delito 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 del Delito 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 del Delito, informa a la persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana, de la finalización de la misma.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Nombre del Servicio		
Formación de redes ciudadanas y puentes de comunicación para llegar a más personas con el objetivo de concientizar, prevenir y erradicar los delitos de alto impacto y la trata de personas.		
Área Responsable	Área que interviene en el servicio	
Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana	Departamento de Prevención del Delito	
Objetivo del Servicio		
Participar y coadyuvar de manera activa en materia de prevención con la ciudadanía, para lograr un impacto positivo respecto a los delitos con alto índice y la trata de personas.		
Requisitos para obtener el servicio		
1. Acudir a las colonias con alto índice delictivo para formar las redes ciudadanas. 2. Tener buena disponibilidad por la ciudadanía para generar puentes de comunicación.		
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	
Modalidad del servicio		
1. La persona Titular de la Coordinación de Prevención y Participación Ciudadana instruye el acercamiento con la ciudadana para generar redes ciudadanas y puentes de comunicación para erradicar los delitos y la trata de personas. 2. Personal del Departamento de Prevención del Delito acude a colonias para dar a conocer el tema de conformar redes ciudadanas y puentes de comunicación para la erradicación de delitos y la trata de personas. 3. Con la disponibilidad de la ciudadanía se llevan a cabo los puentes de comunicación y redes ciudadanas para trabajar en conjunto para la erradicación de delitos de alto impacto y la trata de personas. 4. Se mantiene el seguimiento con la ciudadana respecto a los temas de delitos de mayor índice y la trata de personas.		

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		Área de Consejo 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		
1. 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. 2. La persona Titular de la Fiscalía de Distrito convoca a los consejeros de los sectores público, social y privado. 3. 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.		
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
Modalidad del servicio		
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

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		
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 y personas Servidoras Públicas.	De lunes a viernes de 09:00 a 17:00 hrs.	Gratuito
Ubicación/Domicilio		Teléfono y Extensión
Avenida Minería S/N esquina calle Topacio, Fraccionamiento San Fernando, Tuxtla Gutiérrez Chiapas, Código Postal 29049.		(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.		

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.

