

1. NOMBRE DEL TRÁMITE		RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LOS VISITANTES										
1.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA QUE DA ORIGEN AL TRÁMITE Y/O GENERA LA OBLIGACIÓN PARA EL SOLICITANTE (Artículo, Cláusula, fracción, inciso, etc.)		Artículos 387, 388, 389, 390 y 394 del Bando de Policía y Gobierno publicado en la Gaceta Municipal, el 31 de marzo de 2014.										
1.b. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA QUE FACULTA LA AUTORIDAD PARA LA APLICACIÓN DEL TRÁMITE O EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO (Artículo, fracción, cláusula, inciso, etc.)		Artículos 387, 388, 389, 390 y 394 del Bando de Policía y Gobierno publicado en la Gaceta Municipal, el 31 de marzo de 2014.										
2. TIPO DE ORDENAMIENTO		Aviso		Circular		Decreto		Manual		Reglas		
		Código		Convenio		Ley	1a 1b	Reglamento		Resolución		
		Otro	1a 1b									
4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE												
Directamente en las oficinas de la Dirección de Turismo o en el Módulo de Información Turística ubicado en Ixtapa:												
1.- Los interesados presentan la queja por escrito (cuando la queja lo amerita), por correo electrónico o de manera telefónica, señalando los datos de la autoridad o prestador de servicios contra quien se dirige la queja, así como los motivos de la misma.												
2.- Se turna al área correspondiente y se le da seguimiento.												
3.- Se verifica que se haya corregido el motivo de la queja.												
4.- En los casos de recepción de quejas ciudadanas en contra de algún servicio público, se turna a la Dirección correspondiente y se le da seguimiento.												
3. TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO												
Beneficio												
5. CASOS EN QUE SE DEBE/ PUEDE PRESENTARSE EL TRÁMITE												
Cuando un ciudadano o turista tiene un motivo de queja en contra de alguna autoridad o prestador de servicios públicos.												
6. MEDIO(S) DE PRESENTACIÓN DEL TRÁMITE												
Escrito libre		X										
Medios Electrónicos		X										
Formato												
Verbal		X										
Otro												
7. DATOS QUE DEBE CONTENER EL TRÁMITE												
Cuando la queja es grave:												
1.- Nombre de la persona, domicilio, teléfono y correo para que la empresa de prestación de servicios turísticos lo contacte, por mal servicio.												
8. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR AL TRÁMITE												
		Original	Copia									
1	Solicitud por escrito cuando la queja sea grave	X										
2	Credencial de elector cuando la queja sea grave e implique un costo al Ayto.		X									
9. PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA POR LA DEPENDENCIA												
INMEDIATO												
10. FICTA												
NO APLICA												
10.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA FICTA												
NO APLICA												

11. MONTO DE LOS DERECHOS
GRATUITO
11.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DEL COBRO DEL TRÁMITE O SERVICIO (Artículo, Cláusula, fracción, inciso, etc., así como el nombre del Ordenamiento)
NO APLICA

12. VIGENCIA
NO APLICA

13. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITE
NO APLICA

14. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE
Oficinas y los Módulos de Información de la propia Dirección de Turismo

15. HORARIO DE ATENCIÓN	De lunes a viernes, de 8am a 4pm.
TELÉFONO 1	01 (755) 55 5 07 00 ext. 1224
TELÉFONO 2	
FAX	
CORREO ELECTRÓNICO	turismozihiht@hotmail.com
DIRECCIÓN	H. Ayuntamiento Constitucional, Av. Paseo de Zihuatanejo Poniente No. 21, colonia La Deportiva, C.P. 40880, Zihuatanejo de Azueta, Gro.

16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA AL AÑO ANTE LA DEPENDENCIA
Indefinido