Dirección de Mejora Regulatoria

ZIHUA CIUDAD DE TODOS
GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024

Avanzamos JUNTOS

FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

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 dado la atención correspondiente a reporte.
4.- En los casos de recepción de reportes o 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 reporte o 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

DATOS DEL REPORTE:1.- Nombre de la persona, domicilio de procedencia, teléfono y correo electrónico y reporte por escrito del turísta.

8. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR AL TRÁMITE

		Original	Copia
1	Solicitud por escrito del reporte, incidente o queja.	X	
2	Credencial de elector para soporte del reporte.		X
3	Evidencia del reporte, incormidad.(FOTO de ticket de venta, reservación, ticket de servicio, etc.)		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	12. VIGENCIA
GRATUITO	NO APLICA
11.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DEL COBRO DEL TRÁMITE O SERVICIO (Artículo, Cláusula, fracción, inciso, etc., así como el nombre del Ordenamiento)	
NO APLICA	

13. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITE	14. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE
NO APLICA	Oficinas y los Módulos de Información de la propia Dirección de Turismo

		16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA AL AÑO ANTE LA DEPENDENCIA
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	turismo@zihuatanejodeazueta.gob.mx	
DIRECCIÓN	H. Ayuntamiento Constitucional, Av. Paseo de Zihuatanejo Poniente No. 21, colonia La Deportiva, C.P. 40880, Zihuatanejo de Azueta, Gro.	