



FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

1. NOMBRE DEL

RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS DE LOS VISITANTE

1.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA QUE DA ORIGEN AL TRÁMITE Y/O GENERA LA

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

Artículos 387, 388, 389, 390 y 394 del Bando de Policía y Gobierno publicado en la Gaceta Municipal, el 31 de marzo de 2014

TIPO DE ORDENAMIENTO	Aviso		Circular		Decreto		Manual		Reglas	
	Código		Convenio		Ley X	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 btapa:

- 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. (TOTAL:78)
- 2.- Se turna al área correspondiente y se le da seguimiento (TOTAL:65)
- 3.- Se verifica que se haya dado la atención correspondiente a reporte. (TOTAL:22)
- 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. TOTAL:33

3. TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO

Beneficio

5. CASOS EN QUE SE DEBE/PUEDEN 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 turista.

8. DOCUMENTOS ESPECÍFICOS QUE SE DEBEN ADJUNTAR AL TRÁMITE			
		Original	Copia
1.-	Solicitud por escrito del	X	
2.-	Credencial de elector		X
3.-	Evidencia del reporte,		X

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	

13. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITE	
NO APLICA	

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

17. PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL	
NO APLICA	

19. VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN	
NO APLICA	

21. DERECHOS DEL USUARIO ANTE LA NEGATIVA O LA FALTA	
NO APLICA	

9. PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA POR LA DEPENDENCIA	
INMEDIATO	

10. FICTA	
NO APLICA	
10.a. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA DE LA FICTA	
NO APLICA	

12. VIGENCIA	
NO APLICA	

14. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE	
Oficina y Módulos de Información Turística de la Dirección de Turismo	

16. CANTIDAD DE VECES QUE EL TRÁMITE SE REALIZA AL TRIMESTRE ANTE LA DEPENDENCIA	
Quejas por Escrito :78 Atención Corresponsiente:65 Seguimiento de Queja: 22 Verificación de Queja 18	

18. PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA	
NO APLICA	

20. OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL SERVICIO	
NO APLICA	

22. INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL SERVICIO	
NO APLICA	

23. INFORMACIÓN ADICIONAL DEL SERVICIO.	
NO APLICA	