

 	
FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA	
ÁREA RESPONSABLE	DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS.
NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	REPORTES CIUDADANOS SOBRE SERVICIOS PUBLICOS.
TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO (BENEFICIO, CONSERVACIÓN, CONSULTA, OBLIGACIÓN, PROCEDIMIENTO)	BENEFICIO.
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO (REDACTADO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	FORTALECER Y OPTIMIZAR LA ATENCION CIUDADANA EN LA GESTION DE QUEJAS Y SOLICITUDES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES: 1.-SE ACUDE A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MEDIANTE VÍA TELEFÓNICA O A TRAVES DE WHATSAPP PARA REALIZAR EL REPORTE O SOLICITUD REFERENTE A ALGÚN SERVICIO PUBLICO (LIMPIA, RECOLECCIÓN, RAMAS, DESCACHARRIZACION, RECICLAJE O PANTEONES) 2.-SE TOMA LOS DATOS DEL REPORTE O SOLICITUD Y SE PASA DIRECTAMENTE CON EL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE 3.-DE ACUERDO A LA PROGRAMACION DEL DEPARTAMENTO SE PROCEDE A ATENDER LA SOLICITUD O REPORTE REFERENTE AL SERVICIO PUBLICO REQUERIDO.
MODALIDAD DEL TRÁMITE O SERVICIO (ESCRITO LIBRE, MEDIOS ELECTRÓNICOS, FORMATO, VERBAL, OTRO)	VERBAL.
ENUMERAR Y DETALLAR LOS REQUISITOS (EJEMPLO: MAYOR DE 18 AÑOS, SI SON CIUDADANOS DE ZIHUATANEJO, SI SOLO VA DIRIGIDO A MUJERES, ETC.)	1.-MAYOR DE EDAD (PREFERENTEMENTE) 2.-EL REPORTE DEBE PROVENIR DEL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA O DE SUS COMUNIDADES CERCANAS 3.-CONTAR CON UN NUMERO DE CELULAR ACTIVO.
DOCUMENTOS REQUERIDOS, EN SU CASO (REDACTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	EN CASO DE PRESENTAR DOCUMENTO POR ESCRITO U OFICIO 1.-ANEXAR COPIA DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR INE (OPCIONAL) 2.-EVIDENCIA FOTOGRÁFICA (OPCIONAL).
TIEMPO DE RESPUESTA	INMEDIATAMENTE.
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE (DENTRO DEL PLAZO DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE CON CUÁNTOS DÍAS SE LE AVISA AL SOLICITANTE, SI EXISTEN ALGUNA IRREGULARIDAD CON LOS REQUISITOS SOLICITADOS)	30 DIAS NATURALES.
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN (UNA VEZ RECIBIDO EL EXHORTO, CUÁNTOS DÍAS TIENE EL CIUDADANO PARA CUMPLIR CON LAS OBSERVACIONES MARCADAS)	NO APLICA.
GARANTÍA O PLAZO DEL TRÁMITE O SERVICIO	NO APLICA.
VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN	30 DIAS NATURALES.
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL TRÁMITE O SERVICIO	VERIFICAR EL REPORTE O SOLICITUD DEL CIUDADANO, SI PROVIENE DE UNA ESCUELA, COLONIA O SI SE REQUIERE DE ALGUNA INSPECCIÓN PARA PROCEDER A ATENDER EL REPORTE.
MONTO DE LOS DERECHOS O APROVECHAMIENTOS APLICABLES, EN SU CASO, O LA FORMA DE DETERMINAR DICHO MONTO, ASÍ COMO LAS ALTERNATIVAS PARA REALIZAR EL PAGO. EN SU CASO, ESPECIFICAR QUE ES GRATUITO (COSTOS)	SIN COSTO ALGUNO.
SUSTENTO LEGAL PARA SU COBRO	NO APLICA.
LUGARES DONDE SE EFECTÚA EL PAGO (CAJAS GENERALES, BANCO, ETC.)	NO APLICA.
FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO	ARTICULO 115 FRACCIÓN III, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, LEY ORGÁNICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL ESTADO DE GUERRERO, BANDO DE POLICÍA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA Y REGLAMENTO DE SERVICIOS PÚBLICOS PARA EL MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA.
DERECHOS DE LA POBLACIÓN USUARIA ANTE LA NEGATIVA O LA FALTA ANTE LA PRESTACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO (SI HAY OTRA ALTERNATIVA PARA EL USUARIO EN CASO DE SER NEGADO EL TRÁMITE O SERVICIO)	SE ACUDE AL MODULO DE ATENCION CIUDADANA, DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y/O LA DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA Y EN COORDINACION CON LA DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS SE BUSCA ATENDER EL REPORTE DEL CIUDADANO.
INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO	EN LA BASE DE DATOS DE LA DIRECCIÓN: 1.-NUMERO DE REPORTE 2.-OFICIOS Y/O ESCRITO 3.-EVIDENCIA FOTOGRÁFICA (OPCIONAL) 4.-LUGAR DONDE SE ATENDIO EL REPORTE (DIRECCION Y/O UBICACION).
INFORMACIÓN ADICIONAL DEL TRÁMITE O SERVICIO (NOTAS)	ADEMÁS DE HACER EL REPORTE DE MANERA VERBAL, EL CIUDADANO PUEDE HACERLO MEDIANTE NUESTRAS REDES SOCIALES COMO FACEBOOK "SERVICIOS PÚBLICOS ZIHUATANEJO" O A TRAVES DE WHATSAPP AL NUMERO 755 555 07 00 (ZIHUATS).
NO. DE SOLICITUDES DURANTE EL TRIMESTRE	152 SOLICITUDES.
NO. DE ATENCIONES AUTORIZADAS EN BASE A LAS SOLICITUDES	152 AUTORIZADAS.
NO. DE BENEFICIARIOS (EN SU CASO: INDIVIDUAL, FAMILIAS, COLONIAS, ETC)	6,384 CIUDADANOS BENEFICIADOS.
NO. DE VECES QUE LOS BENEFICIARIOS SOLICITARON EL BENEFICIO (EN SU CASO)	NO APLICA.
DATOS DE CONTACTO OFICIAL DEL RESPONSABLE DEL ÁREA	C. ELISANDRO MORILLON ALONZO (DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS) NUMERO DE CELULAR: 755 128 51 97.
UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SOLICITAR EL SERVICIO, INCLUYENDO SU DOMICILIO (EJEMPLO: ANTE MAC, SECRETARÍA GENERAL)	DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON DOMICILIO EN CALLE AGUACATE NUMERO 13, COLONIA CENTRO, C.P 40890, MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA.
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NUMERO DE TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO DOMICILIO	LUNES A VIERNES DE 8:00 AM - 04:00 PM. TELÉFONO: 755-554-20-82 SERVICIOSPUBLICOS@ZIHUATANEJODEAZUETA.GOB.MX WHATSAPP 755-555-07-00 CALLE AGUACATE, NUMERO 13, COLONIA CENTRO, C.P 40890, MUNICIPIO DE ZIHUATANEJO DE AZUETA, GRO.

FIRMA DEL ENLACE:

VoBo.:

RECIBÍO (PERSONAL DE LA UNIDAD DE MEJORA REGULATORIA)

C.P. YORDIN ISMAEL GONZALEZ LOZANO

LIC. ELISANDRO MORILLON ALONZO

ING. ANIELEN MOLINA BUSTOS