



FICHA TÉCNICA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MUNICIPALES DE ZIHUATANEJO DE AZUETA

ÁREA RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE TURISMO
NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIA DE LOS VISITANTES
ESPECIFICAR SI ES TRÁMITE A SERVICIO	TRÁMITE
TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO (BENEFICIO, CONSERVACIÓN, CONSULTA, OBLIGACIÓN, PROCEDIMIENTO)	CONSULTA
DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO (REDACTADO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	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 SE TURNA AL ÁREA CORRESPONDIENTE Y SE LE DA SEGUIMIENTO SE VERIFICA QUE SE HAYA DADO LA ATENCIÓN CORRESPONDIENTE A REPORTE. EN LOS CASOS DE RECEPCIÓN DE REPORTE O QUEJAS CIUDADANAS EN CONTRA DE ALGÚN SERVICIO PÚBLICO, SE TURNA A LA DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE Y SE LE DA SEGUIMIENTO.
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.)	CUANDO UN CIUDADANO O TURISTA TIENE UN MOTIVO DE REPORTE O QUEJA EN CONTRA DE ALGUNA AUTORIDAD O PRESTADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS.
DOCUMENTOS REQUERIDOS, EN SU CASO (REDACTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO)	DATOS DEL REPORTE: 1.- NOMBRE DE LA PERSONA, DOMICILIO DE PROCEDENCIA, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO Y REPORTE POR ESCRITO DEL TURISTA.
TIEMPO DE RESPUESTA	INMEDIATA
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)	INMEDIATA
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)	1 SEMANA

GARANTÍA O PLAZO DEL TRÁMITE O SERVICIO	DISPONIBILIDAD
VIGENCIA DE LOS AVISOS, PERMISOS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, REGISTROS Y DEMÁS RESOLUCIONES QUE SE EMITAN	24 HORAS
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN, EN CASO DE QUE SE REQUIERA PARA LLEVAR A CABO EL TRÁMITE O SERVICIO	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS
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)	GRATUITO
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	ARTÍCULOS 387, 388, 389, 390 Y 394 DEL BANDO DE POLICÍA Y GOBIERNO PUBLICADO EN LA GACETA MUNICIPAL, EL 31 DE MARZO DE 2014
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)	NO APLICA
INFORMACIÓN QUE DEBERÁ CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO	NO APLICA
INFORMACIÓN ADICIONAL DEL TRÁMITE O SERVICIO (NOTAS)	SIN INFORMACION ADICIONAL
NO. DE SOLICITUDES DURANTE EL TRIMESTRE	15
NO. DE ATENCIONES EN BASE A LAS SOLICITUDES	15
NO. DE BENEFICIARIOS	15
ESPECIFICAR CUANTAS MUJERES FUERON BENEFICIADAS EN ESTE PERÍODO, SEGÚN SEA EL CASO DEL PROGRAMA, PROYECTO O SERVICIO.	6

NO. DE VECES QUE LOS BENEFICIARIOS SOLICITARON EL BENEFICIO	1 VEZ
DATOS DE CONTACTO OFICIAL DEL RESPONSABLE DEL ÁREA	LIC. JESÚS GALLEGOS GALVAN
UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SOLICITAR EL SERVICIO, INCLUYENDO SU DOMICILIO (EJEMPLO: ANTE MAC, SECRETARÍA GENERAL)	SECRETARIA PARTICULAR
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NÚMERO DE TELÉFONO CORREO ELECTRÓNICO DOMICILIO	DIRECCIÓN DE TURISMO DE LUNES A VIERNES, DE 8:00 AM A 4:00 PM. TELEFONO 7551121148 TURISMO@ZIHUATANEJODEAZUETA.GOB.MX ESCÉNICA LA ROPA, PLAYA LA ROPA, 40895 ZIHUATANEJO, GRO.