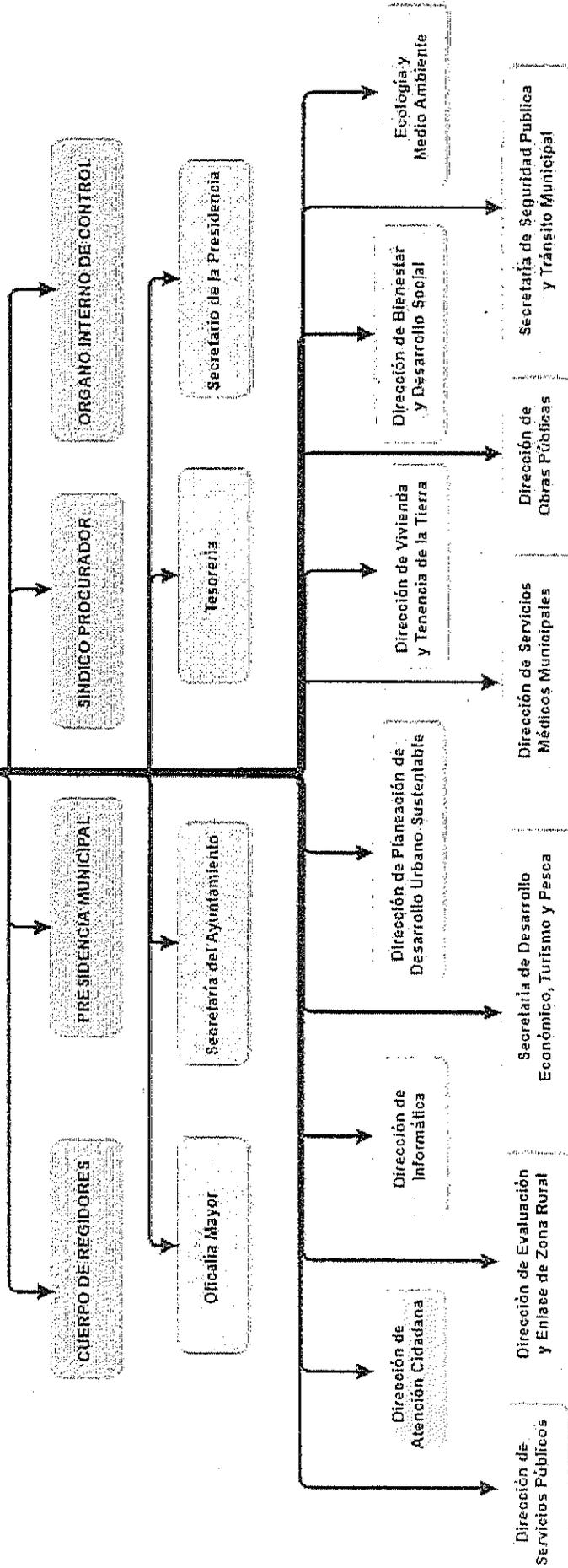


2018-2021

MAYORALDADO

MAZATLÁN



PARAMUNICIPALES

ACUARIO	SISTEMA DIF	IMMUJER
CULTURA	OAP	IMJU
JURAMPAM	IMPLAN	IMDEM



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS
LA CIUDAD DEL CARNAVAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**Dirección de Atención Ciudadana y Social
H. Ayuntamiento de Mazatlán**



2018 - 2021

Gobierno Municipal de Mazatlán
Dirección de Atención Ciudadana y Social

CONTENIDO

I. Introducción	4
• Mensaje del Alcalde	5
• Misión	6
• Visión	6
• Valores	7
• Principios de la Gestión Pública	7
• Metodología	8
II. Capítulo I. Antecedentes Históricos	9
III. Capítulo II. Marco Jurídico - Administrativo	11
IV. Capítulo III. Atribuciones	12
V. Capítulo IV. Organigrama	13
VI. Capítulo V. Estructura Orgánica Básica	14

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

VII. Capítulo VI. Ficha Manual Organizacional	15
1.- Director de Atención Ciudadana.	15
2.- Jefe de Departamento	17
3.- Asistente de Dirección	19
4.- Coordinador de Módulos	21
5.- Auxiliares Administrativos	22
6.- Auxiliares Administrativos Operador Trámite CURP	23
7.- Auxiliar Administrativo Atención a Personas con Capacidades Especiales (SILENTE).	24
8.- Coordinador de Enlaces de Sistema SAC	25
9.- Coordinador de Facilitadores	27
10.- Facilitadores Voluntarios	28
VIII. Hoja de Control de Cambios	30

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330





2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

INTRODUCCION

Conforme a lo establecido en la Ley Órgánica de la Administración Pública Federal, Ley Orgánica del Estado de Sinaloa, ambos bajo el Artículo 19; Reglamento Órgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa El Órgano Interno de Control, capacitó y asesoró a las diversas dependencia que conforman la Administración Pública Municipal para la elaboración de manuales administrativos que permitan definirlos y difundir para su observancia.

El manual de organización tiene por objeto integrar en un solo documento, la información básica relativa a la misión, visión, valores, marco jurídico- administrativo, atribuciones, estructura orgánica, el objetivo y las funciones de la dependencia o entidad; contribuyendo a la orientación del personal de nuevo ingreso y de cada puesto, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción con bases que permita la eficacia y eficiencia; asimismo proporciona un esquema funcional a efecto de realizar estudios de reestructuración administrativa, cuando sea necesario, al interior de las instancias públicas municipales.

Considerando el inicio de una nueva administracion Pública Municipal 2018-2021 encabezada por el QFB. Luis Guillermo Benítez Torres, con la perspectiva del Cambio Verdadero, que con acciones propone, invita y convoca a hacerlo sin simulaciones: "Un cambio profundo, de raíz". Que exige que los programas a implementar tengan impacto en el corto, mediano y largo plazo, dar continuidad a obras inconclusas y maximizar los recursos disponibles sin descuidar nuestra visión de futuro.

Este material se convierte sin duda en una herramienta necesaria, de apoyo al cumplimiento de tal encomienda.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

MENSAJE DEL ALCALDE

El presente documento es un manual que ha sido elaborado con el fin de que tengas plena certeza y claridad al ejercer el servicio público.

Hemos partido de la idea de que "nada por encima ni fuera de la ley". Toda acción de gobierno debe apegarse a este principio. Así cumplimos con la ciudadanía, así gobernamos para todos.

Este manual significa también una guía que debe ser respetada, pues ella está apegada a los reglamentos, cuyo objetivo es normar la administración pública.

Con estas medidas estamos cumpliendo con las necesidades legales que nos marcan las nuevas disposiciones de transparencia y rendición de cuentas.

No me resta más que agradecerte de antemano la observancia y respeto a este noble documento que hoy tienes en tus manos.

Muchas gracias.

QFB. Luis Guillermo Benítez Torres

Presidente Constitucional del Municipio de Mazatlán.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

MISIÓN

Atender cálidamente tanto a la ciudadanía mazatleca, como a itinerantes y visitantes, ofreciéndoles resultados y atención inmediata a través de acciones, decisiones y obras que resuelvan sus necesidades reales.

VISIÓN

Desarrollar una administración con mecanismos, operación y políticas que, con la cooperación y participación ciudadana, se traduzcan en impactos que permitan sentar las bases para un Mazatlán integrado y progresista.

VALORES

- Austeridad y eficiencia administrativa.
- Sensibilidad social.
- Transparencia en la operación.
- Calidad en los servicios otorgados.
- Colaboración e inclusión ciudadana.
- Comprometidos con otorgar resultados efectivos.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Cercano: Para este gobierno la prioridad son las personas, especialmente, las que viven en condiciones de desventaja y vulnerabilidad social y económica.

Gobierno Creativo: Los retos de siempre serán abordados desde perspectivas diferentes por este Gobierno Municipal. No se puede repetir la fórmula de lo que no ha funcionado. Se deben aplicar ideas y enfoques nuevos, creativos y resolutivos.

Gobierno Competitivo: La dotación de servicios públicos de calidad, de una gestión correcta y una tramitología fácil y accesible, potenciarán la competitividad de Mazatlán a nivel local y regional.

Gobierno Incluyente: El desarrollo no es exclusivo de unos cuantos. Este Gobierno Municipal hará partícipe a la ciudadanía de los procesos, de las tomas de decisiones y de la corresponsabilidad que representa construir un mejor Mazatlán para vivir.

Gobierno Amable: El trato de los servidores públicos para con las personas que atienden y sirven puede transitar hacia esquemas más amables en su interacción, más empáticos y, sobretodo, de máximo respeto.

Gobierno Accesible: Este gobierno diversificará el acceso a sus servicios y trámites, promoviendo la simplificación de los procesos y de la forma en que interactúa con las personas. Esta accesibilidad no solo será física, sino virtual y económica, mediante políticas de innovación gubernamental y mejora regulatoria.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

Gobierno Honesto: Los servidores públicos actuarán anteponiendo los fines e intereses del municipio y de la sociedad mazatleca. Implica total pulcritud y transparencia en el manejo del patrimonio colectivo y de los recursos públicos municipales. Con todo ello, el servicio público en Mazatlán podrá recobrar su sentido y los mazatlecos podrán sentirse orgullosos del Gobierno Municipal y sus servidores públicos.

Gobierno Sustentable: Este Gobierno Municipal contribuirá a construir las bases para que las futuras generaciones también disfruten de Mazatlán, municipio donde se priorice la planificación ordenada y con visión sostenible para la protección, rehabilitación y creación de áreas ecológicas que realcen la excepcional oferta natural del municipio; se privilegie modos alternativos de transporte, espacios, equipamientos y servicios públicos de excelencia como pilares irremplazables del interés común y el bienestar colectivo.

I. METODOLOGÍA.

En la etapa de levantamiento y documentación de Análisis de puesto, se partió de la entrega del Organigrama y posteriormente.

En este apartado, se detalla la identificación de cada puesto de la estructura orgánica, con información del Área de adscripción tal como: nombre del puesto, nombre del puesto del superior jerárquico, nombre del puesto de los subordinados inmediatos, descripción general del puesto u objetivo del puesto, las funciones que desarrolla, así como sus actividades.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTORICOS

Con el objetivo de estrechar los lazos entre ciudadanos y el gobierno para la atención directa de sus peticiones y solicitudes, se creó la Dirección de Atención Ciudadana.

1. El Ejecutivo Municipal conforme a las atribuciones derivadas del Reglamento de la Administración Pública Municipal, conferidas específicamente en sus artículos 7° y 11, ha resuelto crear la Unidad de Atención Ciudadana, por lo tanto la referida Unidad cumplirá con lo siguiente:
 - a) Recibir en audiencia pública a los habitantes del municipio, de las colonias populares y especialmente a nuestros vecinos de los asentamientos o centros poblados alejados de la cabecera municipal.
 - b) Facilitar a todas las personas que en razón de sus circunstancias no tengan acceso directo a los funcionarios públicos la entrevista personal con el presidente municipal y los responsables de las áreas administrativas del municipio.
2. Que de conformidad con lo anterior, y por acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria No. 01, celebrada el día 01 de Enero del año 2011, el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán Sinaloa, ha tenido a bien expedir el siguiente:

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

DECRETO MUNICIPAL 02

PRIMERO.- Se crea la Unidad de Atención Ciudadana, de conformidad con las consideraciones y bases señaladas anteriormente, a partir del Acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria No. 01, celebrada el día 01 de Enero del año 2011.

SEGUNDO.- El presente Acuerdo empezará a surtir sus efectos a partir del día siguiente de publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa.
Es dado en el Palacio del ejecutivo Municipal a los seis días del mes de Enero del año dos mil doce.

Es dado en el salón de sesiones del H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán, Sinaloa, al primer día del mes de Enero del año dos mil doce, por lo tanto, mando se imprima, publique y circule para su debida observancia.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO II

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

La Dirección de Atención Ciudadana encuentra su fundamento jurídico en la parte Dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como respuesta a una de la Garantías Individuales de los Mexicanos, el derecho de petición para ello en el Artículo 8 párrafo primero nos marca:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la república mexicana. A toda petición, deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Además, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con un marco jurídico basado en:

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- Ley Federal de Trabajo.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Código Civil del Estado de Sinaloa.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO III

ATRIBUCIONES

CONFORME AL REGLAMENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE MAZATLAN, SINALOA.-

ARTÍCULO 23 Bis A).- Corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana y Social, las facultades y obligaciones siguientes:

- I. Atención integral a todas las denuncias o quejas ciudadanas, así como a las solicitudes, aclaraciones o cualquier información relacionada con los servicios municipales, implementando los canales adecuados y ágiles para dar respuesta a la ciudadanía, ya de manera individual y organizada.
- II. Impulsar la participación ciudadana mediante una comunicación directa entre la ciudadanía y el Presidente Municipal, junto con los titulares de las dependencias y entidades de la Administración pública Municipal, dando una resolución expedita a las demandas ciudadanas.
- III. Detectar estadísticamente los puntos de mayor incidencia en el catálogo de Servicios Municipales, para la solución y programación de proyectos de la Administración Pública Municipal.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



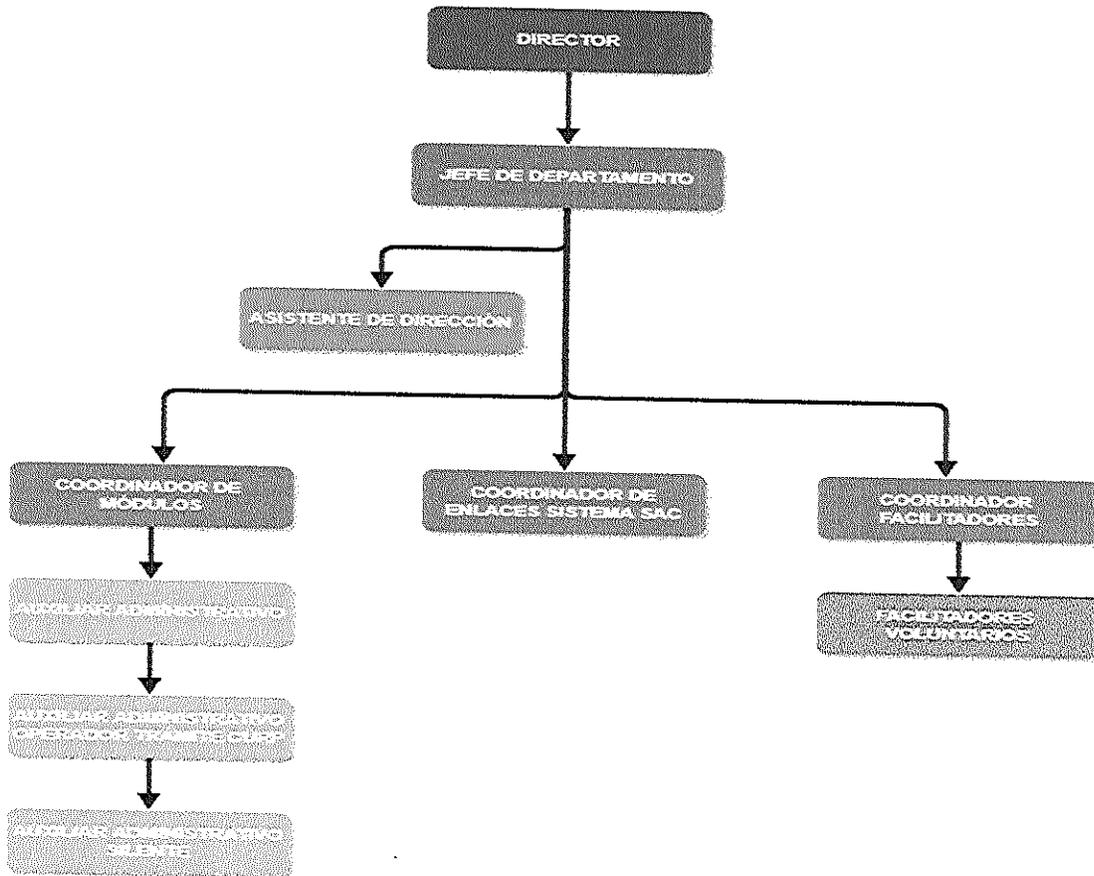
2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO IV

ORGANIGRAMA

Para el funcionamiento y el desarrollo de los asuntos de su competencia, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con los servidores públicos que a continuación se detallan:



Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO V

ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA

1.0 Director de Atención Ciudadana y Social

1.0.1 Jefe de Departamento

1.0.2 Asistente de Dirección

1.0.1.1 Coordinador de Módulo

1.0.1.1.1 Auxiliares Administrativos

1.0.1.1.2 Auxiliares administrativo operador de tramite CURP

1.0.1.1.3 Auxiliar Administrativo Atención a Personas con capacidades especiales

1.0.1.2 Coordinador de Enlace SAC

1.0.1.3 Coordinador Facilitador

1.0.1.3.1 Facilitadores Voluntarios

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

CAPÍTULO VI

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Director	Área/Depto.	Dirección de Atención Ciudadana y Social
Objetivo de Puesto	Asegurar que el personal a su cargo cumpla con las funciones asignadas a sus puestos de trabajo para mantener un servicio de excelencia al ciudadano, atendiendo sus quejas, inconformidades y solicitudes de manera amable y profesional, fomentando un trato digno a las personas, el saber escuchar y tener empatía a los problemas que presenta cualquier ciudadano sin distinción alguna.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Control y coordinación del personal adscrito a la Dirección. • Asegurarse que el personal adscrito a la Dirección brinde un servicio humano, eficiente y eficaz a los ciudadanos. • Verificar que el personal adscrito a la Dirección atiendan todas las llamadas del 072 como a los ciudadanos que acuden a la dirección. • Orientación e información al ciudadano en cuanto a sus necesidades y dudas, así como la canalización al departamento correspondiente. • Atender al público en general que acude a la oficina y solicita una cita con el Director. • Acompañar al ciudadano o designar a un facilitador para que lo canalice a la Dirección o dependencia donde vaya hacer su trámite. • Supervisión de boletas elaboradas por personal a su cargo. • Seguimiento de boletas ciudadanas. • Mantener contacto con las dependencias involucradas para dar 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

	<p>solución a las boletas que no han sido leídas, atendidas y concluidas.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Estar en contacto directo con los Directores de las distintas direcciones del H. Ayuntamiento. • Verificar que se lleve a cabo el monitoreo mensual de las boletas concluidas. • Revisar el informe semanal de los reportes atendidas, no atendidas y concluidas. • Establecer líneas de acción y metas de la Dirección para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo. • Revisar los documentos dirigidos a la Dirección y canalizarlos con los responsables de dar respuesta o seguimiento a lo solicitado. • Constatar el buen funcionamiento del equipo de trabajo. • Solicitar y autorizar requisiciones de equipo de trabajo o servicios de mantenimiento. • Supervisión de la captura de información de la transparencia y rendición de cuentas. • Recibir solicitudes, coordinar y atender la sesión de Cabildo Abierto. • Elaboración del Programa Operativo Anual del Presupuesto de Egresos de la Dirección (POA). • Acompañar al presidente municipal en los recorridos y eventos públicos donde sea requerido. • Proveer al Presidente municipal toda información necesaria, referente a los avances y resultados de los proyectos de mejora en materia de atención ciudadana. • Realizar semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano. • Convocar a Directores y enlaces del sistema de atención ciudadana (SAC) a reuniones mensuales para el debido seguimiento y conclusión de las peticiones ciudadanas. • Visitar preparatoria y universidades para la invitación del servicio social. • Realizara gestiones con diferentes instituciones por medio de oficios o vía telefónica cuando no competen al municipio.

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

SONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

<p>Puestos a su Cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Departamento • Asistente de Dirección • Coordinador de Módulos • Auxiliares Administrativos • Auxiliares Administrativos Operador trámite CURP • Auxiliar Administrativo Atención a personas con capacidades especiales • Coordinador de Enlaces SAC • Coordinador de Facilitadores • Facilitadores Voluntarios • Coordinador de Sistema
<p>Interactúa con:</p>	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Las instancias de los tres poderes de Gobierno en el Estado, Federación y Municipios; iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales, medios de comunicación y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

<p>Dependencia</p>	<p>Dirección de Atención Ciudadana y Social</p>	<p>Identificador de Puesto</p>	
<p>Nombre del Puesto</p>	<p>Jefe de Departamento</p>	<p>Área/Depto.</p>	<p>Dirección de Atención Ciudadana y Social</p>
<p>Objetivo de Puesto</p>	<p>Supervisar y coordinar a cada elemento del departamento de atención ciudadana en sus funciones específicas, atender de manera eficaz a cada ciudadano que realiza peticiones, el jefe de departamento brinda servicio</p>		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

	de calidad para dar solución a la ciudadanía de Mazatlán tanto en zona urbana y rural.
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Supervisar la elaboración de boletas en el sistema de atención ciudadana (SAC). • Apoyo en gestiones administrativas y de coordinación. • Orientación e información al ciudadano. • Atender con sentido humano al ciudadano que acude a la dirección, como a las llamadas del 072. • Elaboración de boletas de atención ciudadana. • Seguimiento de boletas ciudadanas. • Reasignación de boletas en caso que se requiera. • Informar de manera personal, telefónica o por correo electrónico cuando el ciudadano solicite, el estado que guarda las peticiones, sugerencias, quejas o denuncias. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Consulta web de estados de cuenta de predial y multas de tránsito. • Enlace IMPLAN. • Enlace de transparencia y rendición de cuentas. • Apoyo en la elaboración del Programa Operativo Anual del Presupuesto de Egresos de la Dirección (POA). • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Dirección • Coordinador de Módulos • Auxiliares Administrativos • Auxiliares Administrativos Operador trámite CURP • Auxiliar Administrativo Atención a personas con capacidades especiales • Coordinador de Enlaces SAC • Coordinador de Facilitadores

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



Dirección de Atención Ciudadana y Social

2018 - 2021

	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitadores Voluntarios • Coordinador de Sistema
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Las instancias de los tres poderes de Gobierno en el Estado, Federación y Municipios; iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales, medios de comunicación y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Asistente de Dirección	Área/Depto.	Jefe de Departamento
Objetivo de Puesto	Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana, para gestionar alguna reunión con el Director o entregar documentación referente a las áreas. Elaborar oficios diversos y llevar un eficiente control de archivo de los documentos recibidos y entregados.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Atender con sentido humano al ciudadano que acude a la dirección, como a las llamadas del 072. • Orientación e información al ciudadano. 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330





Dirección de Atención Ciudadana y Social

2018 - 2021

	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las llamadas telefónicas del Director. • Mantener ordenada y actualizada la agenda del Director. • Revisar la agenda del presidente municipal y detectar los eventos en los cuales se requiere su asistencia. • Elaborar oficios, memorándum y documentos oficiales. • Elaborar y enviar los informes de los resultados de los reportes recibidos. • Controlar la correspondencia y el archivo de la dirección. • Apoyo y coordinación en las sesiones de cabildo abierto. • Elaboración de boletas de atención ciudadana. • Seguimiento de boletas ciudadanas. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Registrar en bitácora de atención las visitas, llamadas y mensajes, canalizando la información al Director o asistente para la información. • Detectar necesidades de insumo, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la dirección de atención ciudadana. • Apoyar con la elaboración de las requisiciones y autorizaciones presupuestales en el sistema software SADMUN (Sistema de Administración Municipal para la compra de equipo, insumos, papelería, reposición de caja chica, servicios de mantenimiento de equipo de cómputo y auto oficial de la Dirección de atención ciudadana. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.
Puestos a su Cargo	N/A
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales y organismos públicos.</p>

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330





2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Coordinador de Módulos	Área/Depto.	Jefe De Departamento
Objetivo de Puesto	Coordinar todas las tareas encomendadas por el Director, para cumplir en tiempo y forma con cada una de las actividades asignadas a los módulos de Atención Ciudadana e informar constantemente al director sobre el funcionamiento y los avances de su área.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Coordinación y supervisión de auxiliares administrativos y operadores de trámite CURP. • Atender con sentido humano al ciudadano que acude a la dirección, como a las llamadas del 072. • Orientación e información al ciudadano. • Supervisar la elaboración de boletas en el sistema. • Elaboración de boletas de atención ciudadana. • Seguimiento de boletas ciudadanas. • Elaborar informe semanal sobre los servicios registrados en los módulos. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Consulta web de estados de cuenta de predial y multas de tránsito. • Apoyo en gestiones administrativas y de coordinación. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano. 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

2018 - 2021

Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares Administrativos • Auxiliares Administrativos Operador trámite CURP • Auxiliar Administrativo Atención a personas con capacidades especiales
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Auxiliares Administrativos	Área/Depto.	Coordinador de Módulos
Objetivo de Puesto	Atender y dar seguimiento a las quejas o denuncias de los ciudadanos para impulsar a que el 100% de las Boletas de atención ciudadana sean solucionadas satisfactoriamente.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Atender con sentido humano al ciudadano que acude a la dirección, como a las llamadas del 072. 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación e información al ciudadano. • Elaboración de boletas de atención ciudadana. • Seguimiento de boletas ciudadanas. • Elaborar informe semanal sobre los servicios registrados en su módulo. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Consulta web de estados de cuenta de predial y multas de tránsito. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.
Puestos a su Cargo	N/A
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Auxiliares Administrativos Operador Trámite CURP	Área/Depto.	Coordinador de Módulos
Objetivo de Puesto	Generar y Corregir la Clave Única de Registro de Población, de los ciudadanos que lo soliciten.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

CONDO SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Atender personalmente y con sentido humano al ciudadano que solicite el trámite de su clave única de registro de población (CURP). • Orientación e información al ciudadano. • Elaborar informe semanal sobre los servicios registrados en su módulo. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.
Puestos a su Cargo	N/A
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo Personas especiales (Silente)	Área/Depto.	Coordinador de Módulos
Objetivo de Puesto	Atender, asesorar y acompañar al ciudadano discapacitado que acude al H. Ayuntamiento a realizar algún trámite, presentar una queja o hacer una petición y así lograr una mejor comunicación entre Gobierno Municipal y Ciudadano. (Lengua de Señas Mexicana).		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

<p>Funciones Específicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Atender con sentido humano al ciudadano especial que acude a la dirección, como a las llamadas del 072. • Orientar y acompañar al ciudadano especial a las distintas direcciones donde vaya a realizar su trámite o petición. • Comunicarse y traducir mediante el lenguaje de señas mexicanas con los ciudadanos especiales. • Elaborar informe semanal sobre los servicios registrados en su módulo. • Estar al servicio del presidente municipal y de los directores cuando se requiera un traductor de lengua de señas mexicanas. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano
<p>Puestos a su Cargo</p>	<p>N/A</p>
<p>Interactúa con:</p>	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y organismos públicos.</p>

Detallado de Puesto

<p>Dependencia</p>	<p>Dirección de Atención Ciudadana y Social</p>	<p>Identificador de Puesto</p>	
<p>Nombre del Puesto</p>	<p>Coordinador de Enlaces SAC</p>	<p>Área/Depto.</p>	<p>Jefe de Departamento</p>

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

Objetivo de Puesto	Recibir las boletas de las quejas o peticiones que se generaron durante el día en la dirección para analizarlas y distribuir las a las distintas direcciones del gobierno municipal y darle seguimiento hasta conseguir su conclusión.
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Coordinación con los enlaces del sistema de atención ciudadana (SAC). • Supervisión de los seguimientos que dan las diferentes direcciones a los reportes del sistema de atención ciudadana (SAC). • Comunicarse con los enlaces de las direcciones involucradas para solicitar informe o aclaraciones sobre las quejas. • Informar al Director si la queja o petición no ha sido atendida o haya transcurrido un periodo excesivo para la conclusión. • Elaborar un informe semanal de los reportes y sus status. • Supervisión del Monitoreo y evaluación de boletas concluidas. • Apoyo en gestiones administrativas y de coordinación. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano. • Apoyo en las reuniones mensuales con los Directores y enlaces del sistema de atención ciudadana (SAC) para el debido seguimiento y conclusión de las peticiones ciudadanas.
Puestos a su Cargo	N/A
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y organismos públicos.</p>

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Coordinador Facilitadores	Área/Depto.	Jefe de Departamento
Objetivo de Puesto	Coordinar todas las tareas encomendadas por el Director, para cumplir en tiempo y forma con cada una de las actividades que realizarán los facilitadores que estarán para asesorar y conducir a los ciudadanos que acuden al H. Ayuntamiento e informar constantemente al director sobre el funcionamiento y los avances de su área.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Coordinar y supervisar a los facilitadores (servicio social). • Atender con sentido humano al ciudadano que acude al módulo portátil. • Orientación e información al ciudadano. • Acompañar al ciudadano a la dirección donde deba hacer su trámite o petición. • Llevar un registro y control de asistencia de los Facilitadores. • Acompañar al Director a preparatorias y universidades para invitar al servicio social. • Monitoreo y validación de boletas concluidas. • Elaborar un informe semanal sobre las actividades de los facilitadores. • Apoyo en gestiones administrativas y de coordinación. • Asistir semanalmente el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", para ayudar en recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano. 		
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitadores Voluntarios 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

SONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

2018 - 2021

Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales y organismos públicos.</p>
------------------------	---

Detallado de Puesto

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana y Social	Identificador de Puesto	
Nombre del Puesto	Facilitadores Voluntarios	Área/Depto.	Coordinador de Facilitadores
Objetivo de Puesto	Será el primer receptor de la ciudadanía y canalizador interno que estará establecido en la entrada principal del H. Ayuntamiento y será quien asesore y conduzca con responsabilidad y calidad humana al ciudadano que acude al H. Ayuntamiento a realizar algún trámite, presentar una queja o hacer una petición.		
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa. • Cumplir con lo que le ordene el Presidente Municipal. • Cumplir con lo que ordene su superior jerárquico. • Abordar al Ciudadano en la entrada principal del H. Ayuntamiento. • Atender con sentido humano al ciudadano. • Informar y orientar al ciudadano sobre los servicios o apoyos que ofrece el Ayuntamiento • Acompañar al ciudadano a la dirección correspondiente donde puede realizar su trámite. 		

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un informe semanal de atenciones registradas. • Apoyo en gestiones administrativas.
Puestos a su Cargo	N/A
Interactúa con:	<p>INTERNA: Todo el personal que integra la Dirección de Atención Ciudadana.</p> <p>EXTERNAS: Poder Municipal, iniciativa privada y sociedad en general, organismos no gubernamentales y organismos públicos.</p>

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISION	VERSION	FECHA DE ENTREGA
1 Diciembre del 2016	1	1 Diciembre del 2016
5 Enero del 2017	2	5 Enero del 2017
4 Mayo del 2018	3	4 Mayo del 2018
15 Abril del 2019	4	15 Abril del 2019

Entregado por:

	Puesto	Área
ATENCION CIUDADANA Y GESTORIA MAZATLAN, SINALOA  Lic. Martín Iván Martínez Muñoz	Director de Atención Ciudadana y Social	Dirección de Atención Ciudadana y Social

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330





2018 - 2021

Gobierno Municipal de Mazatlán
Dirección de Atención Ciudadana y Social

Recibido por:

Firma / sello	Puesto	Área
L.C.P. Rafael Padilla Díaz	Titular del Órgano Interno de Control	Órgano Interno de Control

Revisado por:	Aprobado por:
 Lic. Martín Iván Martínez Muñoz Dirección de Atención Ciudadana y Social	Q.F.B. Luis Guillermo Benítez Torres Presidente Municipal de Mazatlán

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN
Dirección de Atención Ciudadana y Social

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA DE ENTREGA
01 de Diciembre del 2016	1	01 de Diciembre del 2016
5 de Enero del 2017	2	5 de Enero del 2017
4 de Mayo del 2018	3	4 de Mayo del 2018
15 de Abril del 2019	4	15 de Abril del 2019

Entregado por:

Firma /sello



Lic. Martin Iván Martínez M **ATENCIÓN CIUDADANA**
Director de Atención Ciudadana **Y GESTORIA**
MAZATLAN, SINALOA

Recibido por:

Firma /sello

L.C.P. Rafael Padilla Díaz
Titular de Órgano Interno de Control

Revisado y Aprobado por:

Firma/Sello

M.C José de Jesús Flores Segura
Secretario del H. Ayuntamiento de
Mazatlán, Sinaloa.

Firma/sello

Q.F.B. Luis Guillermo Benítez Torres
Presidente Municipal Constitucional
de Mazatlán, Sinaloa

Benito Juárez y Ángel Flores interior Palacio Federal, Centro. Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 915-80-00 Ext 1330



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS