



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS
LA CIUDAD DEL CARNAVAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Centro de Atención y Protección al Turista Mazatlán
H. Ayuntamiento de Mazatlán



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL
TURISTA

MAZATLÁN, SINALOA A MAYO DEL 2019

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS

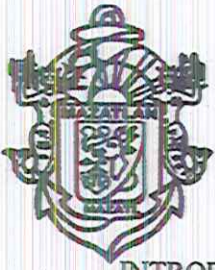


GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CONTENIDO

MENSAJE DE BIENVENIDA.....	3
QUIÉNES SOMOS.....	5
MISIÓN Y VISIÓN.....	6
VALORES.....	6
DECÁLOGO DE VALORES.....	7
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	8
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	9
MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO.....	11
ATRIBUCIONES.....	13
QUÉ HACEMOS.....	15
ORGANIGRAMA.....	16
ESTRUCTURA BÁSICA ORGÁNICA.....	17
OBJETIVOS Y FUNCIONES.....	18
COLABORADORES EXTERNOS.....	27
DEPENDENCIAS TEMPORALES.....	31
DIRECTORIO.....	33
HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	34





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

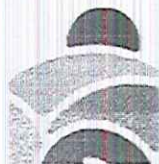
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

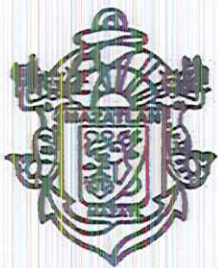
INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Ley Orgánica del Estado de Sinaloa, ambos bajo el Artículo 19; Reglamento Orgánico de la Administración Pública Estatal de Sinaloa El Órgano Interno de Control, capacitó y asesoró a las diversas dependencias 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.

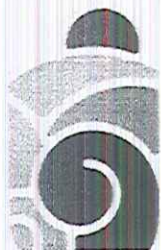
Considerando el inicio de una nueva administración Pública Municipal 2018-2021 encabezada por el QFB. Luis Guillermo Benitez Torres, con la perspectiva del Cambio Verdadero, que con acciones propone, invita y convoca a hacerlo sin simulaciones: "Un cambio profundo, de raíz". Que exige que los programas 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.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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.

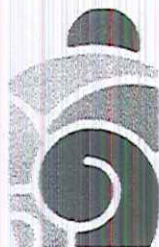
Con estas medidas estamos cumpliendo con las necesidades legales que nos marcan las nuevas disposiciones de transparencia y rendición de cuentas.

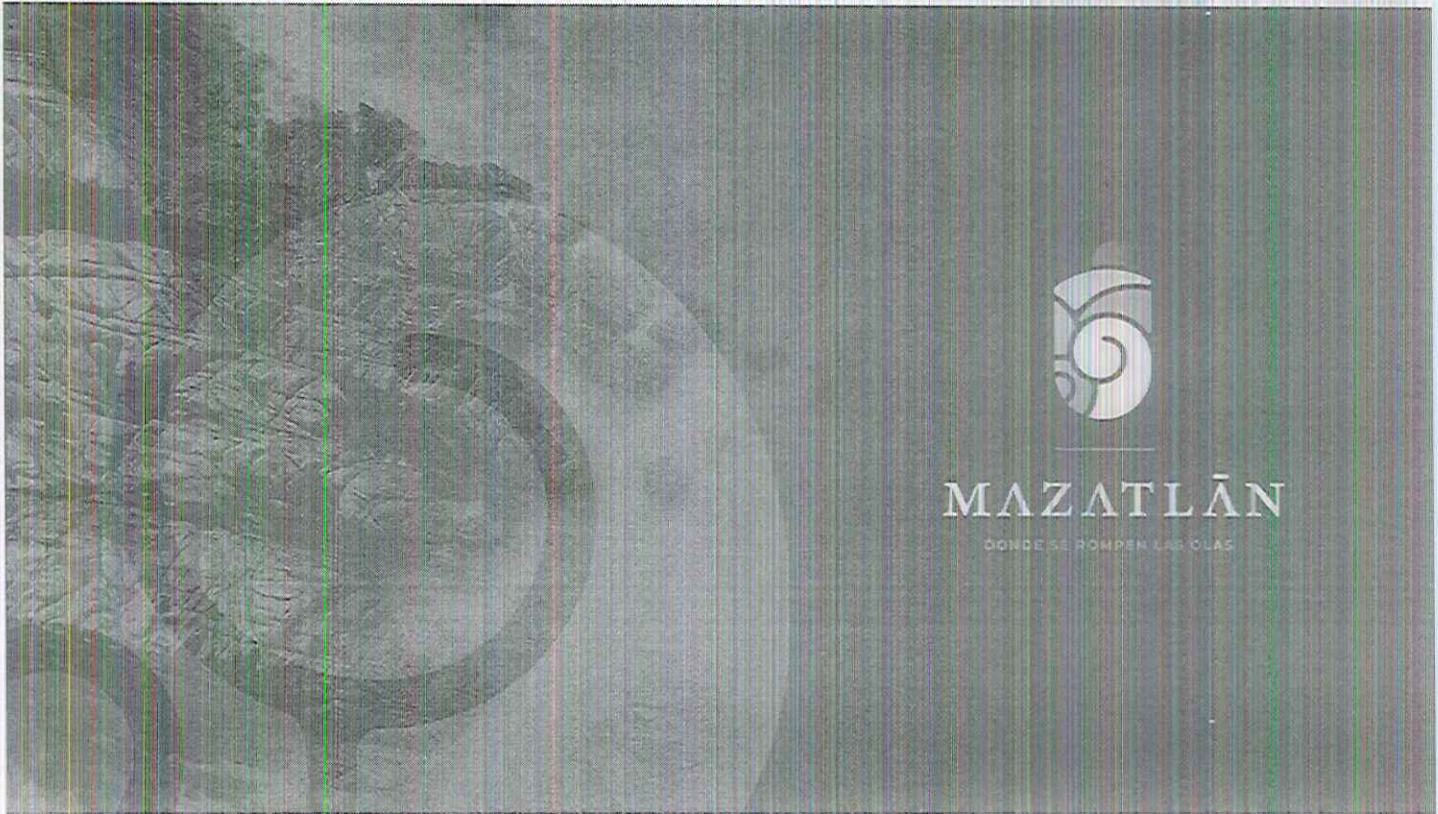
No me resta más que agradecerte de antemano la observancia y respeto a este noble documento que hoy tienes en tus manos.

Muchas gracias.

QFB. Luis Guillermo Benítez Torres

Presidente Constitucional del Municipio de Mazatlán.





La misión del Gobierno Municipal de Mazatlán 2018-2021 es transformar y mejorar el Nivel de Bienestar Social y la Calidad de Vida de la Población y las Comunidades del Municipio.

La Visión: Vamos por un camino del todo nuevo con el pueblo. Somos la administración municipal de la que el pueblo se siente orgulloso, reconocidos por la prestación de servicios públicos de calidad, el mejoramiento de la gestión pública y el impulso integral al desarrollo ordenado del municipio.



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

QUIÉNES SOMOS

El Centro de Atención y Protección al Turista es una institución que genera soluciones integrales a los problemas que pueda presentar un turista durante su estancia en Mazatlán. Trabajamos en coordinación con los tres niveles de gobierno, por medio de los cuales se canalizan las peticiones, quejas, inconformidades o denuncias para su resolución.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MISIÓN

Ser un centro municipal orientado a escuchar a los turistas que trabaja en coordinación con los tres niveles de gobierno para proporcionar un servicio integral personalizado de atención y orientación al turista en caso de que se presente alguna situación inusual de inconformidad, riesgo o emergencia durante su visita a Mazatlán, canalizándola de manera inmediata con la instancia correspondiente para una solución adecuada.

VISIÓN

La visión de CAPTA está basada de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, el cuál expresa la visión del gobierno de la administración para el cumplimiento del mandato constitucional conferido por el pueblo Mazatleco. Consolidarse como el Centro Municipal de referencia para los turistas, que se preocupa por atender sus incidentes en Mazatlán con calidad y eficiencia, apoyados coordinadamente con los actores de la industria turística y los tres niveles de gobierno, en beneficio de la buena imagen que se quiere proyectar, obteniendo así un reconocimiento local, nacional e internacional.

VALORES

- Austeridad.
- Orientación a los usuarios.
- Honestidad y Transparencia en la operación.
- Calidez en los servicios otorgados.
- Eficiencia y Eficacia.
- Inclusión.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DECÁLOGO DE VALORES

1. Puntualidad: El personal de CAPTA debe estar siempre a tiempo y disponible en los horarios de trabajo para recibir y atender de forma inmediata a los turistas que viven alguna situación inusual durante su estancia en Mazatlán.
2. Buena presentación personal y del espacio laboral: El centro está orientado al turista, por lo que es importante recibirlos siempre con una gran sonrisa. La impresión que se les brinde de orden, limpieza y amabilidad, creará un lazo de confianza con ellos.
3. Sensibilidad social y empatía: Identificar, percibir y entender las situaciones sensibles que pudieran presentar los turistas en CAPTA y facilitarles la información, procesos o trámites que requieran durante sus vacaciones.
4. Buen manejo de idioma del visitante: Ofrecer un buen nivel de comunicación oral y escrito apto a las necesidades del turista tanto nacional como extranjero, promoviendo con ello su bienestar.
5. Respeto: Atender a todos los turistas por igual, sean nacionales o extranjeros, considerando sus opiniones, utilizando el criterio, sentido común, inteligencia y tacto, conservando la objetividad.
6. Trabajo coordinado en equipo: Tener una excelente y estrecha labor de coordinación y comunicación interna que permita fortalecer los vínculos con las entidades de los tres niveles de gobierno que participan en la atención al turista a través de acuerdos de colaboración.
7. Calidad, eficacia y eficiencia: Brindar a los turistas un servicio de calidad, rápido, eficaz y eficiente, haciendo buen uso de los recursos públicos con los que cuenta CAPTA para el desarrollo de sus funciones.
8. Responsabilidad: Como servidores públicos, tomar decisiones de manera consciente y en beneficio de los turistas, asumiendo con ello las consecuencias de las mismas, respondiendo ante quien corresponda en caso necesario.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

9. **Transparencia:** Garantizar el acceso a la información pública y los derechos de privacidad de los particulares con un espíritu de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y a los turistas.

10. **Orientación a resultados.** Comprometerse a otorgar resultados efectivos en tiempo y forma, cumpliendo así con objetivos y metas institucionales que beneficien al gobierno municipal, los turistas y a la sociedad en general.

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.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Gobierno Honesto: Los servidores públicos actuarán anteponiendo los fines e intereses del municipio y de la sociedad mazateca. 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 mazatecos 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.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Con el objetivo de brindar una mejor atención a los visitantes nacionales y extranjeros, se creó la Dirección del Centro de Atención y Protección al Turista de Mazatlán.

1. El Ejecutivo Municipal conforme a las atribuciones derivadas del Reglamento de la Administración Pública Municipal, conferidas específicamente en sus artículos 7º y 19 Bis, 19 Bis I, 19 Bis II, 19 Bis III, 19 Bis IV, 19 Bis V, ha resuelto crear el Centro de Atención y Protección al Turista, por lo tanto el referido Centro cumplirá con lo siguiente:
 - a) Recibir a todo turista, sea de origen nacional o extranjero, que requiera ayuda ante algún incidente durante su estancia en Mazatlán.
 - b) Ofrecer a los turistas un espacio con servicios integrales de atención y orientación en materia de seguridad turística.
 - c) Coordinarse con los tres niveles de gobierno para apoyar las situaciones vulnerables del turista y aminorar el impacto negativo en la imagen del puerto.
2. Que de conformidad con lo anterior, y por acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión extraordinaria No. 24, celebrada el día 20 de Marzo del



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

año 2018, el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán Sinaloa, ha tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO MUNICIPAL 22

PRIMERO.- Se crea el Centro de Atención y Protección al Turista del Municipio de Mazatlán, que formará parte de la estructura organizacional centralizada de la Administración Pública Municipal, dependiendo esta única y exclusivamente del Secretario del Ayuntamiento, con las facultades y obligaciones que se establecerán en el Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán, Sinaloa, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Sinaloa de fecha 31 de mayo de 1989 a través del Decreto Municipal Número 16.

SEGUNDO.- Se autoriza al Presidente Municipal Constitucional para que de manera conjunta con su Secretario del H. Ayuntamiento, procedan a publicar el Decreto Municipal correspondiente en el Periódico Oficial del Estado de Sinaloa para efectos de que surta efectos legales y entre en vigor a partir del día siguiente al de su publicación.

Es dado en el salón de sesiones del H. Ayuntamiento del Municipio de Mazatlán, Sinaloa, a los veinte días del mes de marzo del año dos mil dieciocho. Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para su debida observancia. Es dado en el Palacio del Ejecutivo Municipal a los veintiséis días del mes de marzo del año dos mil dieciocho.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

El Centro de Atención y Protección al Turista encuentra su fundamento jurídico en la parte Dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el artículo 73, Fracción XXIX K, que a la letra dice:

Sección III De las Facultades del Congreso

Artículo 73. El Congreso tiene facultad:

Fracción XXIX K para expedir leyes en materia de turismo, estableciendo las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre la Federación, las entidades federativas, los municipios, y en su caso las demarcaciones territoriales de la ciudad de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como la participación de los sectores social y privado.

(Reformada mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de enero de 2016)

Constituciones:

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- II. Constitución Política del Estado de Sinaloa.

Leyes:

- III. Ley General de Turismo.
- IV. Ley Federal del Turismo.
- V. Ley para el fomento del Turismo del estado de Sinaloa.
- VI. Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.
- VII. Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- VIII. Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

IX.

Reglamentos:

- X. Reglamento de la Ley General de Turismo.
- XI. Reglamento Municipal de Mazatlán, Sinaloa.
- XII. Reglamento de gobierno del H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa.
- XIII. Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- XIV. Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

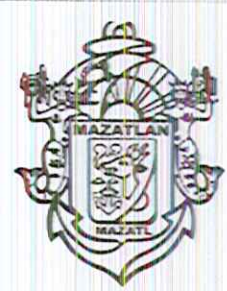
CAPITULO III
ATRIBUCIONES

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

ARTÍCULO 19 Bis I.- Corresponde al Centro de Atención y Protección al Turista del Municipio de Mazatlán, las siguientes atribuciones:

- I. Orientar y asistir a aquellos turistas que con motivo de la contratación de servicios turísticos, incluidos los que ofrecen el alojamiento turístico eventual y de tiempo compartido y la multipropiedad, hayan sido objeto de incumplimiento en la prestación de tales servicios;
- II. Instrumentar, en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor, las normas y procedimientos tendientes a garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios turísticos, así como métodos alternativos para resolver conflictos ante incumplimientos por parte de los prestadores de servicios turísticos y hacer constar los resultados en actas autorizadas;
- III. Auxiliar y asesorar jurídicamente a los turistas en gestiones que realicen ante la Secretaría de Turismo, la procuraduría Federal del Consumidor, la Fiscalía General del Estado de Sinaloa y otras dependencias y entidades Federales, Estatales y Municipales, así como ante los prestadores de servicios turísticos, que hubieran sido víctimas de algún ilícito o un incumplimiento de contrato, en los casos a los que se refiere la fracción I, siempre que lo soliciten o de oficio cuando el caso amerite;
- IV. Obtener y difundir información clara y precisa sobre la clasificación, precios y tarifas de los servicios turísticos;
- V. Coordinarse con los consejos Estatal y Municipal de Seguridad Pública, así como las autoridades judiciales competentes, para la



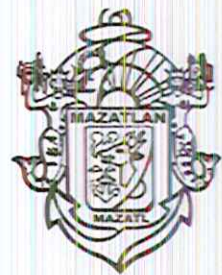


GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

- VI. debida protección de la seguridad, integridad física y patrimonio de los turistas;
- VII. Orientar, atender, canalizar, resolver situaciones de inconformidades, riesgos, emergencias, desastres naturales, que enfrenten los turistas en la ciudad de Mazatlán;
- VIII. Coordinarse con las Dependencias Federales y Estatales en materia de turismo, para la temporada de arribo de cruceros turísticos y eventos especiales que se lleven a cabo en la ciudad de Mazatlán, de acuerdo a sus respectivas competencias;
- IX. Celebrar convenios interinstitucionales con las siguientes instancias gubernamentales:
 - A) Con Gobierno Federal:
 - a) Policía Federal.
 - b) Capitanía de Puerto.
 - c) Secretaría de Marina.
 - d) Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.
 - e) Procuraduría de Protección al Medio Ambiente.
 - f) Instituto Nacional de Migración.
 - g) Procuraduría Federal del Consumidor.
 - h) Secretaría de Relaciones Exteriores.
 - i) Comisión Federal de Electricidad.
 - j) Secretaría de Comunicaciones y Transporte.
 - B) Con el Gobierno Estatal:
 - a) Departamento de Central de Radio Comunicaciones y de Comando del Gobierno del Estado de Sinaloa (C4).
 - b) Fiscalía General del Estado de Sinaloa.
 - c) Secretaría de Salud del Estado de Sinaloa.
 - C) Con el Gobierno Municipal:
 - a) Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Mazatlán.
 - b) Dirección de Servicios Médicos Municipales.
- X. Auxiliar al turista extranjero en la asistencia consular del país de su origen;





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Las demás que le encomiende el Presidente Municipal de Mazatlán.

QUÉ HACEMOS

El Centro de Atención y Protección al Turista recibe a todo turista, sea de origen nacional o extranjero, que requiera ayuda ante algún incidente durante su estancia en Mazatlán, ofreciéndole un espacio con servicios integrales de atención y orientación en materia de seguridad turística, coordinándonos con los tres niveles de gobierno para apoyar las situaciones vulnerables del turista y aminorar el impacto negativo en la imagen del puerto.

El Director del CAPTA tiene como función dirigir y supervisar al personal a su cargo con la finalidad de que cumplan con sus funciones asignadas para brindar un servicio de calidad y excelencia a los turistas. Atender de manera amable, profesional y con empatía, sin distinción alguna, a los turistas que hayan tenido algún incidente durante su visita a Mazatlán. Además de asegurarse de que los incidentes atendidos en CAPTA sean canalizados a las instancias idóneas, buscando siempre la mejora continua.

El Coordinador Administrativo tiene como función atender y coordinar las actividades administrativas de CAPTA para obtener el control de todos los recursos materiales, técnicos y financieros, así como del personal propio y comisionado. Además de concentrar y analizar los incidentes registrados en el centro.

El Coordinador Operativo tiene como función supervisar las actividades operativas que realiza el personal y los comisionados en CAPTA en torno a los incidentes de los turistas. Dirigiendo el correcto desarrollo de las actividades operativas, garantizando que los procesos se lleven a cabo de manera oportuna. Además de coordinar que se cuente con los insumos necesarios para el buen desarrollo de las operaciones.

El Auxiliar Administrativo tiene como función atender y orientar a los turistas que presentan algún tipo de incidente, queja o denuncia, que se les haya presentado durante su estancia en Mazatlán según sea el incidente canalizarlo a la dependencia correspondiente.

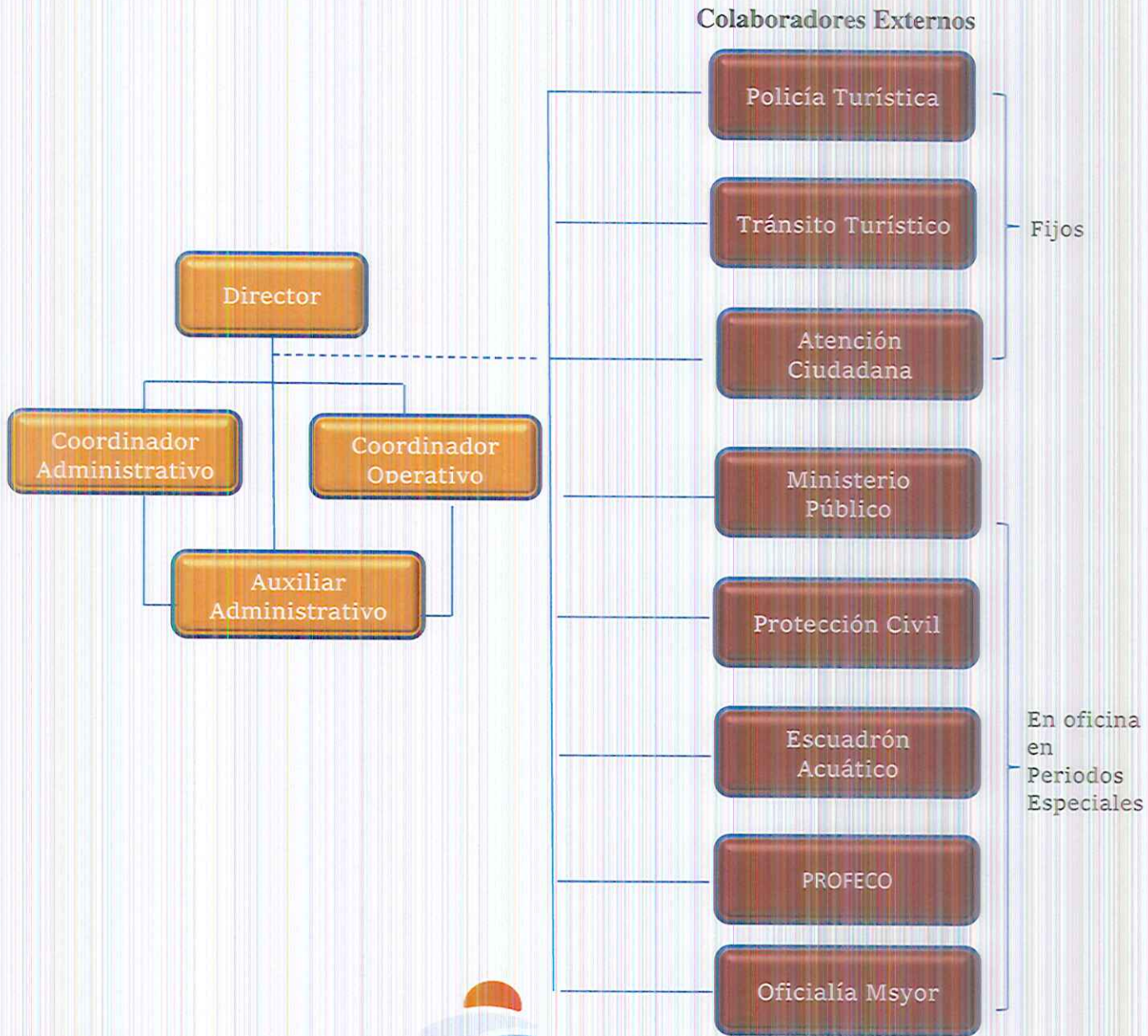




GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Las diferentes dependencias de apoyo, ya sean fijas (Atención Ciudadana, Policía Turística y Tránsito Turístico) o temporales (Cruz Roja, Ministerio Público, Protección Civil y Profeco) tienen como función recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo aspectos como salud, patrimonio, seguridad e integridad de los turistas durante su estancia en Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan las diferentes problemáticas



Avenida del Mar No. 882.
 Colonia Telleria. C.P. 82017.
 Mazatlán, Sinaloa.



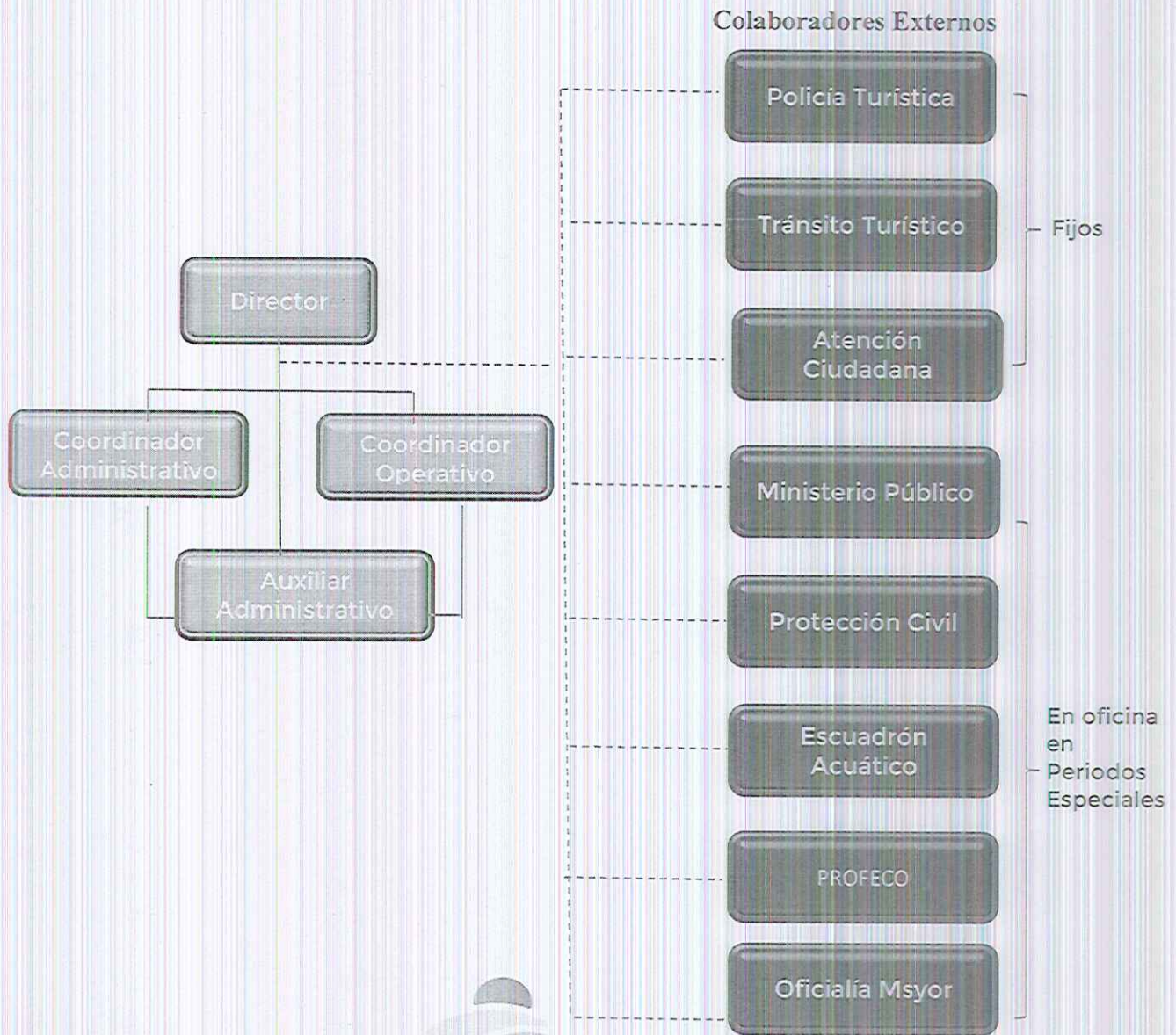
MAZATLÁN
 DONDE SE ROMPEN LAS OLAS

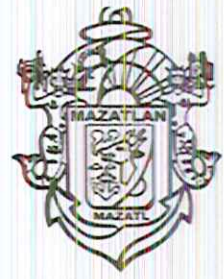


GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Las diferentes dependencias de apoyo, ya sean fijas (Atención Ciudadana, Policía Turística y Tránsito Turístico) o temporales (Cruz Roja, Ministerio Público, Protección Civil, Oficialía Mayor, Escuadrón Acuático y Profeco) tienen como función recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo aspectos como salud, patrimonio, seguridad e integridad de los turistas durante su estancia en Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan las diferentes problemáticas





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO V ESTRUCTURA ORGÁNICA BASICA

1. Director del Centro de Atención y Protección al Turista.
 - 1.1. Coordinador Administrativo.
 - 1.2. Coordinador Operativo.
 - 1.3. Auxiliar Administrativa.
 - 1.4. Colaboradores Externos:
 - 1.4.1. Atención Ciudadana.
 - 1.4.2. Policía Turística.
 - 1.4.3. Tránsito Turístico.
 - 1.4.4. Dependencias Temporales:
 - 1.4.4.1. Ministerio Público.
 - 1.4.4.2. Protección Civil.
 - 1.4.4.3. Cruz Roja.
 - 1.4.4.4. PROFECO.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO VI
OBJETIVOS Y FUNCIONES

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-AP01
Nombre del Puesto	DIRECTOR	Área/Depto.	DIRECCIÓN
Objetivo de Puesto	Dirigir y supervisar al personal a su cargo con la finalidad de que cumplan con sus funciones asignadas para brindar un servicio de calidad y excelencia a los turistas. Atender de manera amable, profesional y con empatía, sin distinción alguna, a los turistas que hayan tenido algún incidente durante su visita a Mazatlán. Asegurarse de que los incidentes atendidos en CAPTA sean canalizados a las instancias idóneas, buscando siempre la mejora continua.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none">1. Atender a los turistas que busquen reunirse con el director y brindarles orientación de los diferentes procedimientos que se pueden realizar ante sus quejas o demandas.2. Realizar gestiones con diferentes instituciones por medio de oficios o vía telefónica buscando con ello la mejor atención para los turistas.3. En casos no atendidos o concluidos, insistir con las instituciones a las cuales se les canalizó el incidente.4. Realizar recorridos de inspección en la franja turística para detectar posibles situaciones en donde se pueda ver afectada la vulnerabilidad del turista.5. Convocar a reuniones para implementar operativos de atención en periodos vacacionales o eventos donde exista una movilización importante de turistas.6. Planear, coordinar y evaluar el funcionamiento de la Dirección.7. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.8. Analizar y diseñar protocolos de atención por incidentes para que el personal de Capta los lleve a cabo.		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<ol style="list-style-type: none">9. Proveer lo necesario para el debido cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Dirección, así como el óptimo ejercicio de los recursos materiales asignados.10. Diagnosticar las necesidades latentes en CAPTA para su buen funcionamiento.11. Revisar los documentos dirigidos a la dirección y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento.12. Asegurar que el personal de CAPTA realice el registro de los incidentes y canalice de una manera adecuada con las instancias correspondientes.13. En colaboración con el coordinador administrativo, supervisar diariamente el estatus de los incidentes registrados por el personal de CAPTA y colaboradores.14. Gestionar cursos de capacitación que se adapten a las necesidades del personal y que ellos puedan hacer un mejor desempeño de sus funciones.15. Diagnosticar las necesidades en materia de seguridad para el personal y los turistas que visitan CAPTA.16. Solicitar la realización de las requisiciones de lo que se necesite.17. Solicitar la elaboración de oficios necesarios para la gestión de las necesidades operativas y administrativas.18. Proponer medidas tendientes al mejoramiento de las actividades del CAPTA.19. Gestionar los acuerdos de colaboración necesarios con los tres niveles de gobierno para el apoyo a los incidentes de los turistas en su visita a Mazatlán.20. Participar en las reuniones a las que sea convocado el Director y que tengan que ver con la industria turística.21. Realizar reuniones con los hoteleros y prestadores de servicios turísticos para establecer vínculos de comunicación oportuna que permitan la rápida solución de los incidentes de los turistas.22. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Secretario del Ayuntamiento le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none">• Coordinador Administrativo.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Tellería. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<ul style="list-style-type: none">• Coordinador Operativo.• Auxiliar Administrativo.• Colaboradores Externos.
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none">• INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROPECTO y Subdirección de Comercio.• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-APO2
Nombre del Puesto	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	Área/Depto.	ADMINISTRATIVO
Objetivo de Puesto	Atender y coordinar las actividades administrativas de CAPTA para obtener el control de todos los recursos materiales, técnicos y financieros, así como del personal propio y comisionado. Concentrar y analizar los incidentes registrados en el centro.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar y supervisar el proceso recepción de incidentes de los turistas. 2. Capacitar y verificar que el personal realice de manera correcta el Formato de Registro de Turistas (FRT) y el registro en el archivo de Excel. 3. Recopilar, concentrar y analizar estadístico de los incidentes registrados. 4. Elaborar los reportes del número de incidentes registrados en CAPTA según su clasificación y si son incidentes locales o turísticos de manera semanal, mensual y anual. 5. Recibir e inducir al personal que labora y colabora con CAPTA. 6. Elaborar requisiciones de compra a través del sistema SADMUN del Municipio de Mazatlán y recibir materiales correspondientes (papelería, artículos de limpieza, componentes electrónicos y computacionales, etc.). 7. Recibir y supervisar al área informática de CAPTA. 8. Registrar gastos de caja chica y elaborar las comprobaciones en sistema SADMUN del Ayuntamiento de Mazatlán. 9. Convocar, reclutar y capacitar a prestadores de servicio social o de prácticas profesionales de carreras afines apoyo a las labores de CAPTA. 10. Diagnosticar las necesidades latentes en CAPTA para su buen funcionamiento con la finalidad de mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 11. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de 		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	seguridad integral, establecidos para ese efecto. 12. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none">• No Aplica
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none">• INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROFECTO y Subdirección de Comercio.• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.



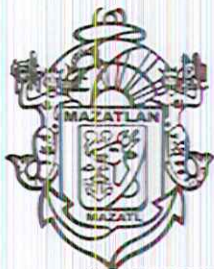


GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-AP03
Nombre del Puesto	COORDINADOR OPERATIVO	Área/Depto.	OPERATIVO
Objetivo de Puesto	Supervisar las actividades operativas que realiza el personal y los comisionados en CAPTA en torno a los incidentes de los turistas. Dirigir el correcto desarrollo de las actividades operativas, garantizando que los procesos se lleven a cabo de manera oportuna. Coordinar que se cuente con los insumos necesarios para el buen desarrollo de las operaciones.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir, atender, canalizar y darle seguimiento a los incidentes, peticiones, quejas y sugerencias de los turistas. 2. Atender de manera personal "in situ" los incidentes de emergencia que así lo requieran. 3. Supervisar al personal de CAPTA y colaboradores que lleven a cabo un seguimiento adecuado de los incidentes registrados dentro de un tiempo razonable. 4. Diseñar y supervisar los protocolos de acción que se deben llevar a cabo para el tratamiento de los incidentes presentados por los turistas. 5. Revisar periódicamente las leyes y reglamentos emitidos por las diferentes instancias legales de gobierno mexicano. 6. Evaluar los resultados de las atenciones prestadas a los turistas. 7. Apoyar en gestiones administrativas, operativas y de coordinación con las dependencias y/o áreas con las que CAPTA interactúa en el Ayuntamiento de Mazatlán, así como con empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos. 8. Monitorear e informar a la Dirección de CAPTA de los Estados de Fuerza diarios asignados de Policía y Tránsito Turístico. 9. Acompañar al Director de CAPTA en los recorridos de la franja turística. 10. Programar reuniones con los diferentes sectores de turismo 		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<p>para dar a conocer los incidentes más frecuentes que se presentan a los turistas y buscar acuerdos de colaboración.</p> <ol style="list-style-type: none">11. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.12. Resguardar la información de los incidentes.13. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.14. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none">• No Aplica
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none">• INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROFECTO y Subdirección de Comercio.• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-APO4
Nombre del Puesto	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Área/Depto.	ADMINISTRATIVO
Objetivo de Puesto	Atender y orientar a los turistas que presentan algún tipo de incidente, queja o denuncia, que se les haya presentado durante su estancia en Mazatlán. Según sea el incidente canalizarlo a la dependencia correspondiente.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none">1. Recibiré las personas que visitan CAPTA, así como atender el conmutador telefónico.2. Recibir oficios o documentos que lleguen a oficina y ponerle sello, firma y fecha.3. Recibir quejas o peticiones de los turistas y del personal de CAPTA de manera telefónica, presencial o vía correo electrónico en español o inglés.4. Elaborar el Formato de Registro de Turistas (FRT) y asignarle un folio.5. Capturar la información del FRT en el archivo de incidentes del programa de Excel y asignarle un folio.6. Orientar al Turista sobre el protocolo a seguir de acuerdo al incidente que presente y proporcionarle su número de folio, para que con éste pueda dar seguimiento a su caso si así lo requiere.7. Cuando un turista solicite el seguimiento su folio, informarle de manera personal, electrónica o vía telefónica.8. Canalizar los incidentes a través de llamadas telefónicas, vía correo electrónico o mediante oficios firmados por dirección a las instancias correspondientes, mismas que serán las encargadas de brindar una posible solución.9. Elaborar el reporte de incidentes diario y entregarlo al Coordinador Administrativo al finalizar el turno.10. Dar seguimiento diario a los incidentes activos.11. Hacer el levantamiento de encuestas de satisfacción.12. Apoyar en la traducción de los documentos requeridos para la atención o difusión de CAPTA.		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<p>13. Apoyar y orientar a los residentes extranjeros, que no son considerados como turistas, hacia las dependencias donde puedan presentar las quejas o denuncias.</p> <p>14. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.</p>
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none"> • INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROFECTO y Subdirección de Comercio. • EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

COLABORADORES EXTERNOS
Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-APO5
Nombre del Puesto	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Área/Depto.	ADMINISTRATIVO
Objetivo de Puesto	Simplificar a los turistas las quejas o peticiones presentadas en CAPTA y canalizarlas ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan problemáticas de la ciudad de Mazatlán. Brindar el servicio de pago de infracciones a turistas.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none">1. Recibir quejas o peticiones de los turistas y personal de CAPTA de manera telefónica, presencial o vía correo electrónico.2. Elaborar el Formato de Registro de Turistas (FRT).3. Levantar el reporte de la queja o petición mediante el sistema de Atención Ciudadana SAC del Ayuntamiento de Mazatlán y asignarla a la dependencia municipal que le corresponda.4. Obtener el folio del reporte proporcionado por el SAC y brindárselo al turista para que pueda darle seguimiento.5. Dar seguimiento diario a los reportes en el sistema SAC, monitorear que sea atendida dentro de los 10 días hábiles establecidos y dar validar los reportes concluidos.6. Recibir pago de infracciones de tránsito:<ol style="list-style-type: none">6.1. Solicitar la identificación del turista y sacarle copia.6.2. Revisar en sistema de Ingresos del Municipio si la multa se encuentra activa, de lo contrario llamar al fiscal de tránsito en turno para su activación.6.3. Pasar el pago de la multa a la terminal bancaria.6.4. Imprimir el pago de la multa, proporcionarle una copia al turista y otra para archivo de CAPTA.6.5. Registrar el reporte a la bitácora de CAPTA.7. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.8. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	seguridad integral, establecidos para ese efecto. 9. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director de Atención Ciudadana y de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none">• No Aplica
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none">• INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROFECTO y Subdirección de Comercio.• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-AP06
Nombre del Puesto	POLICÍA TURÍSTICA	Área/Depto.	ADMINISTRATIVO-OPERATIVO
Objetivo de Puesto	Recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo la seguridad de la ciudadanía que se presentan en la franja turística de la Ciudad de Mazatlán canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan diversas problemáticas.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reportes de incidentes de seguridad por vía telefónica o radio por parte de elementos de seguridad pública, de la central C4, ciudadanía y de personal de CAPTA. 2. Canalizar el llamado a la dependencia municipal que le corresponda, dependiendo de las circunstancias que presente el incidente. 3. Registrar y dar folio a la información del incidente en archivo del sistema Excel y en bitácora. 4. Elaborar reporte diario de incidentes y se entrega al Coordinador Administrativo. 5. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 6. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto. 7. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Comandante de Tránsito Turístico y/o el Director de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución. 		
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica 		
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none"> • INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROPECTO y 		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<p>Oficialía Mayor/ Subdirección de Comercio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.
--	---

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-AP07
Nombre del Puesto	TRÁNSITO TURÍSTICO	Área/Depto.	ADMINISTRATIVO-OPERATIVO
Objetivo de Puesto	Recibir y agilizar la atención de los incidentes de tránsito que se presentan en la franja turística de la Ciudad de Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reportes de incidentes de tránsito vía radio o telefónica por parte de los elementos de tránsito turístico, de central C4, ciudadanía y de personal de CAPTA . 2. Canalizar el llamado a la dependencia municipal que le corresponda, dependiendo de las circunstancias que presente el incidente (Cruz Roja, Ministerio Público, Grúa, etc.). 3. Registrar y dar folio a la información del incidente en archivo del sistema Excel y en bitácora. 4. Elaborar reporte diario de incidentes y entregar al Coordinador Administrativo. 5. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 6. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto. 7. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Comandante de Tránsito Turístico y/o el Director de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución. 		
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica 		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none">• INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROPECTO y Oficialía Mayor/ Subdirección de Comercio.• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.
------------------------	---

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Detallado de Puesto

Dependencia	Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA Mazatlán)	Identificador de Puesto	CM-MZT-APOS
Nombre del Puesto	ESCUADRÓN DE SALVAMENTO ACUÁTICO	Área/Depto.	OPERATIVO
Objetivo de Puesto	Velar por la seguridad física del turismo nacional e internacional que visita el municipio de Mazatlán, así como de los habitantes del mismo que acuden a las diversiones acuáticas de este destino turístico, es uno de los principales objetivos de la presente administración municipal.		
Funciones Específicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir reportes de incidentes acuáticos vía radio o telefónica por parte de los salvavidas, de central C4, ciudadanía, turistas y de personal de CAPTA. 2. Accionar y rescatar en caso de detectar una emergencia en el mar y llamar a la dependencia municipal que le corresponda, dependiendo de las circunstancias que presente el incidente (Cruz Roja, Ministerio Público, Protección Civil etc.). 3. Registrar y dar folio a la información del incidente en archivo del sistema Excel y en bitácora. 4. Elaborar reporte diario de incidentes y entregar al Coordinador Administrativo. 5. Mantener en orden el equipo, reportando cualquier anomalía. 6. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto. 7. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Comandante del Escuadrón Acuático y/o el Director de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución. 		
Puestos a su Cargo	<ul style="list-style-type: none"> • No Aplica 		
Interactúa con:	<ul style="list-style-type: none"> • INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROPECTO y Oficialía Mayor/ Subdirección de Comercio. 		





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

	<ul style="list-style-type: none">• EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.
--	---





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DEPENDENCIAS TEMPORALES

CRUZ ROJA, MINISTERIO PÚBLICO, PROFECO Y PROTECCIÓN CIVIL:

Objetivo:

Recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo aspectos como salud, patrimonio, seguridad e integridad de los turistas durante su estancia en Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan problemáticas.

Jefe Inmediato:

- Director de la Dependencia Externa.
- Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir reportes canalizados por parte del personal de CAPTA.

CRUZ ROJA:

1. Proporcionar asistencia médica (primeros auxilios y apoyo para canalizar emergencias a otras instituciones de salud).

MINISTERIO PÚBLICO:

1. Asesorar o representar jurídicamente a los turistas ante cualquier autoridad, siempre que lo soliciten o de oficio cuando el caso lo amerite.
2. Hacer constar los resultados en carpetas autorizadas.

PROFECO:

1. Orientar y asistir a los turistas en los problemas que enfrentan con motivo incumplimiento por parte de los presentadores de servicios turísticos, incluidos los que ofrecen el alojamiento turístico eventual, los de tiempo compartido y la multipropiedad.
2. Hacer constar los resultados en actas autorizadas.

PROTECCIÓN CIVIL:

1. Atender a víctimas y proporcionar asistencia para emergencias (naturales, accidentes, percances, entre otros).





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

OFICIALÍA MAYOR:

1. Realizar inspecciones y operativos a todos los comerciantes que se encuentren en la franja turística para corroborar que los comerciantes en vía pública cuenten con sus respectivos permisos.

2.-Intervenir en caso de incumplimiento por parte de los comerciantes en vía pública de catamaranes, tiempos compartidos o servidores turísticos, para conciliar con ellos o en su defecto realizar una multa.

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA, Policía Turística, Tránsito Turístico, Escuadrón Acuático, Atención Ciudadana, Ministerio Público, Protección Civil, Cruz Roja, PROPECTO y Subdirección de Comercio.
- EXTERNA: Turistas, Ciudadanía, Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DIRECTORIO

Lic. María Astrid Macías Fregoso.
Directora.

T.S. Eva Angelina Sánchez Santos.
Coordinadora Administrativa.

Lic. Eduardo Sainz Díaz
Coordinador Operativo.

Lic. Liliana Zúñiga Vega
Auxiliar Administrativo

Centro de Atención y Protección al Turista.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Tellería.
Mazatlán, Sinaloa, C.P. 82017.
Teléfono (669) 118 4256.

Seguridad Pública, Policía y Tránsito Turístico.

Teléfono (669) 984 1087.

Ministerio Público Turístico.

Teléfono (669) 914 3222.

Atención Ciudadana.

Teléfono (669) 915 8020 / 072.

Cruz Roja.

Teléfono (669) 981 3690 / 911.

Protección Civil.

Teléfono (669) 984 3089.

PROFECO.

Teléfono 01 (800) 468 8722

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Tellería. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.



MAZATLÁN
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



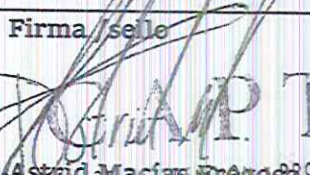

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA DE ENTREGA
13/11/18	2	13/11/18
23/05/19	3	24/05/19

Entregado por:



Firma/sello

Lic. María Astrid Macías Fregoso
 Directora del Centro de Atención y Protección al Turista.

Recibido por:

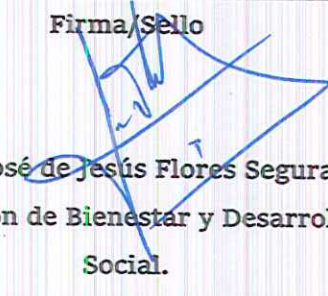
Firma/sello

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

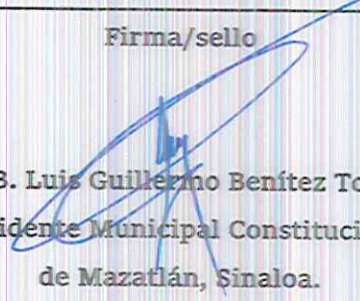
Revisado y Aprobado por:

Firma/Sello



M.C. José de Jesús Flores Segura.
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.

Firma/sello



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

