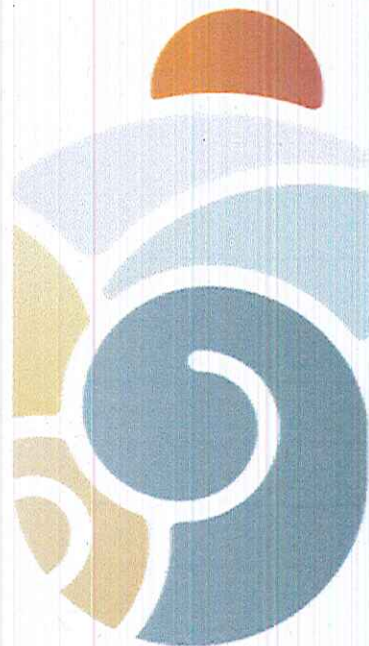


DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS

MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS



INDICE	Página
Introducción	5
Mensaje del Alcalde	6
Filosofía Institucional	6
Marco Legal	9
Metodología	9
Entregables	11
Glosario	12
Simbología utilizada en los Diagramas/Mapa de Proceso	13
Organigrama	14
Atribuciones	15
ID de Procesos Mapeados	15
DATC-MZTL-001. Elaboración de Boletas de Atención Ciudadana	16
◦ Descripción General del Proceso	16
◦ Mapa de Proceso	17
◦ Descripción de Actividades	18
◦ Observaciones	23
◦ Beneficiarios del Proceso	23
◦ Anexos	23
◦ Control de Versiones	24
DATC-MZTL-002. Atención a la Ciudadanía por el Director.	25
◦ Descripción General del Proceso	25
◦ Mapa de Proceso	26
◦ Descripción de Actividades	27
◦ Observaciones	30
◦ Beneficiarios del Proceso	30
◦ Anexos	31
◦ Control de Versiones	32
DATC-MZTL-003. Programa “Atención Ciudadana Cerca de Ti”.	33
◦ Descripción General del Proceso	34
◦ Mapa de Proceso	35
◦ Descripción de Actividades	36
◦ Observaciones	39
◦ Beneficiarios del Proceso	39
◦ Anexos	40
◦ Control de Versiones	41

INDICE

Página

DATC-MZT-004. Seguimiento de Boletas de Atención Ciudadana	42
◦ Descripción General del Proceso	42
◦ Mapa de Proceso	43
◦ Descripción de Actividades	44
◦ Observaciones	45
◦ Beneficiarios del Proceso	45
◦ Anexos	45
◦ Control de Versiones	46
DATC-MZT-005. Reasignación de Boletas de Atención Ciudadana.	47
◦ Descripción General del Proceso	47
◦ Mapa de Proceso	48
◦ Descripción de Actividades	49
◦ Observaciones	50
◦ Beneficiarios del Proceso	50
◦ Anexos	51
◦ Control de Versiones	51
DATC-MZTL-006. Monitoreo y Validación.	52
◦ Descripción General del Proceso	52
◦ Mapa de Proceso	53
◦ Descripción de Actividades	54
◦ Observaciones	55
◦ Beneficiarios del Proceso	55
◦ Anexos	55
◦ Control de Versiones	57
DATC-MZTL-007. Trámite CURP.	58
◦ Descripción General del Proceso	58
◦ Mapa de Proceso	59
◦ Descripción de Actividades	60
◦ Observaciones	63
◦ Beneficiarios del Proceso	64
◦ Anexos	64
◦ Control de Versiones	65

INDICE

Página

DATC-MZTL-008. Consulta Web de Estados de Cuenta de Predial y Multas de Tránsito.	66
◦ Descripción General del Proceso	66
◦ Mapa de Proceso	67
◦ Descripción de Actividades	68
◦ Observaciones	69
◦ Beneficiarios del Proceso	69
◦ Anexos	70
◦ Control de Versiones	71
DATC-MZTL-009. Elaboración y Seguimiento Plan Municipal de Desarrollo.	72
◦ Descripción General del Proceso	72
◦ Mapa de Proceso	73
◦ Descripción de Actividades	74
◦ Observaciones	76
◦ Beneficiarios del Proceso	76
◦ Anexos	77
◦ Control de Versiones	77
Hoja de Control de Cambios.	78

I. 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 Procesos tiene por objeto proporcionar un instrumento Técnico que norme la elaboración con uniformidad, contenido, presentación, que optimice el cumplimiento de atribuciones de la institución; 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; así mismo proporciona normas, procedimientos, trámites, servicios, actividades y tareas que se desarrollan de manera ordenada, sin distorsiones, la información referente a la operación de la dependencia.

Considerando el inicio de una nueva administración 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.

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 agradecer 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.

II. FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

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.

Para cumplir esta Misión, este Gobierno Municipal trabaja en estrategias enfocadas en la satisfacción de las necesidades:

Los usuarios de los Servicios Públicos Municipales: A quienes les ofrecemos Servicios Públicos con calidad, eficaces y eficientes.

El Pueblo que paga impuestos: A quienes les garantizamos que los recursos que aportan son manejados con honestidad y transparencia.

Los Grupos más Vulnerables: A quienes les ofrecemos la atención de sus necesidades a través de las diferentes Instituciones municipales.

Los Sectores más pobres: A quienes les brindamos servicios, recursos y atención a través de los diferentes programas municipales.

La Sociedad Civil: A quienes les garantizamos mecanismos de Participación social abiertos, democráticos y efectivos.

Los Jóvenes y Mujeres: A quienes les garantizamos el apoyo y las oportunidades necesarios para que se desarrollen a plenitud, de tal modo que se conviertan en un impulso para el desarrollo de la comunidad.

Los Empresarios: A quienes les garantizamos las condiciones, facilidades y apoyos necesarios para que las inversiones que se realicen en el Municipio sean productivas y contribuyan al desarrollo económico y la creación de empleos.

Los Servidores Públicos que laboran en el ayuntamiento: A quienes les ofrecemos la posibilidad de aportar y colaborar en la transformación verdadera del Municipio; mientras logramos un lugar de trabajo satisfactorio y pleno.

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.

VALORES.

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

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 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.

III. MARCO LEGAL.

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:

- a) Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- b) Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
- c) Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.
- d) Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa
- e) Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- f) Ley Federal de Trabajo.
- g) Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- h) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- i) Código Civil del Estado de Sinaloa.

IV. METODOLOGÍA

En la etapa de levantamiento y documentación de los procesos, para su posterior exposición gráfica en un Mapa de Procesos, se utilizaron "Fichas de Procesos", lo cual es un registro donde se definen los elementos claves de un proceso.

Es la forma más simple de documentar procesos (Las fichas de procesos no forman parte de los entregables del Mapeo, pero se encuentran disponibles para su consulta y/o archivo por parte del Municipio).

Se llevaron a cabo reuniones entre enlaces de la Dirección/Secretaría y/o con el titular del Órgano Interno de Control, responsables de la solicitud del presente servicio por parte del Municipio de Mazatlán, en las siguientes fechas:

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Fecha	Tiempo estimado de reunión	Acuerdos
26 Febrero 2019	2 horas	Definición plan de trabajo
01 Marzo 2019	1.5 hora	Aclaración de dudas
06 Marzo 2019	1 hora	Designación de enlaces
08 Marzo 2019	1.5 horas	Aclaración de dudas
11 Marzo 2019	1 horas	Autorización de formatos
13 Marzo 2019	1.5 horas	Aclaración de dudas
16 Marzo 2019	5 horas	Revisión de avances
18 Marzo 2019	1.5 horas	Aclaración de dudas
20 Marzo 2019	2 horas	Revisión de avances con O.I.C.
22 Marzo 2019	1 hora	Aclaración de dudas
23 Marzo 2019	5 horas	Revisión de avances
25 Marzo 2019	1 hora	Aclaración de dudas
27 Marzo 2019	2 horas	Revisión de avances con O.I.C.
29 Marzo 2019	1 hora	Aclaración de dudas
30 Marzo 2019	2 horas	Reingeniería de los manuales
01 Abril 2019	2 hora	Revisión de avances con O.I.C.
04 Abril 2019	1 hora	Aclaración de dudas
06 Abril 2019	5 horas	Revisión de avances
11 Abril 2019	2 horas	Revisión de avances con O.I.C.
15 Abril 2019	1 hora	Revisión de avances con O.I.C.

Ficha de Proceso Utilizada para el Levantamiento de Información por Área:

FICHA DE PROCESO/FUNCIÓN/ACTIVIDAD	
FECHA DE DOCUMENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
PERSONA QUE ELABORA	
NOMBRE DEL PUESTO	
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	Elaboración y actualización de la información de los procesos, funciones y actividades de la Dirección de Atención Ciudadana, para su documentación y registro en el sistema de información de procesos, funciones y actividades de la Dirección de Atención Ciudadana.
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD O PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el propósito principal de este proceso? • ¿Cuál es el resultado deseado de este proceso? • ¿Cuál es el alcance de este proceso? • ¿Qué recursos se necesitan para este proceso? • ¿Qué riesgos se asocian con este proceso? • ¿Qué partes interesadas están involucradas en este proceso? • ¿Qué datos se necesitan para este proceso? • ¿Qué datos se generan con este proceso? • ¿Qué datos se almacenan con este proceso? • ¿Qué datos se eliminan con este proceso? • ¿Qué datos se transfieren con este proceso? • ¿Qué datos se reciben con este proceso? • ¿Qué datos se envían con este proceso? • ¿Qué datos se almacenan con este proceso? • ¿Qué datos se eliminan con este proceso? • ¿Qué datos se transfieren con este proceso? • ¿Qué datos se reciben con este proceso? • ¿Qué datos se envían con este proceso?
DUÑO DEL PROCESO/ACTIVIDAD/FUNCIÓN	
DESCRIPCIÓN	
MISIÓN/ OBJETIVO	
RESPONSABLE	
DESTINATARIO	

INICIO/FIN	
ENTRADAS	
SALIDAS	
INDICADORES	
REGISTROS	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
APLICACIÓN INFORMÁTICA	
USUARIOS DEL PROCESO/ACTIVIDAD/FUNCIÓN.	
POLÍTICAS. (SI APLICAN)	
REPORTES	
SISTEMAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	
NECESIDAD OPERATIVA/REQUERIMIENTOS	
FORMATOS	
CONTROLES/INDICADORES	

IV. Mapa de Proceso/actividad/función

A. ENTREGABLES.

Una vez que ejecutado el levantamiento de las distintas áreas en las fichas, se procedió a vaciar la información en el documento denominado "Detallado de Proceso", donde se detallan las actividades, así como una descripción gráfica por medio del Mapa de Proceso.

- Cada documento Detallado de Proceso, se identificó con un ID, el cual se detalla en el índice del presente; y se compone de lo siguiente:
 - 4 iniciales que indican la dirección a la cual se refiere: DATC para la Dirección de Atención Ciudadana.
 - Abreviación de Mazatlán en 4 letras: MZTL
 - 3 números para identificar el documento del resto de la misma dirección: 001, hasta 999 si fuese necesario.

Quedando conformado un ID de la siguiente forma:



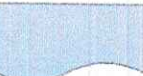

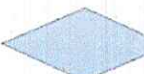
DATC-MZTL-001.

- Los documentos están disponibles en línea para su consulta e impresión autorizada por el Órgano Interno de Control mediante plataforma repositorio en línea, <http://www.ayuntamientomacroprososmazatlan.com>
- Los documentos editables, se encuentran en poder del Órgano Interno de Control.

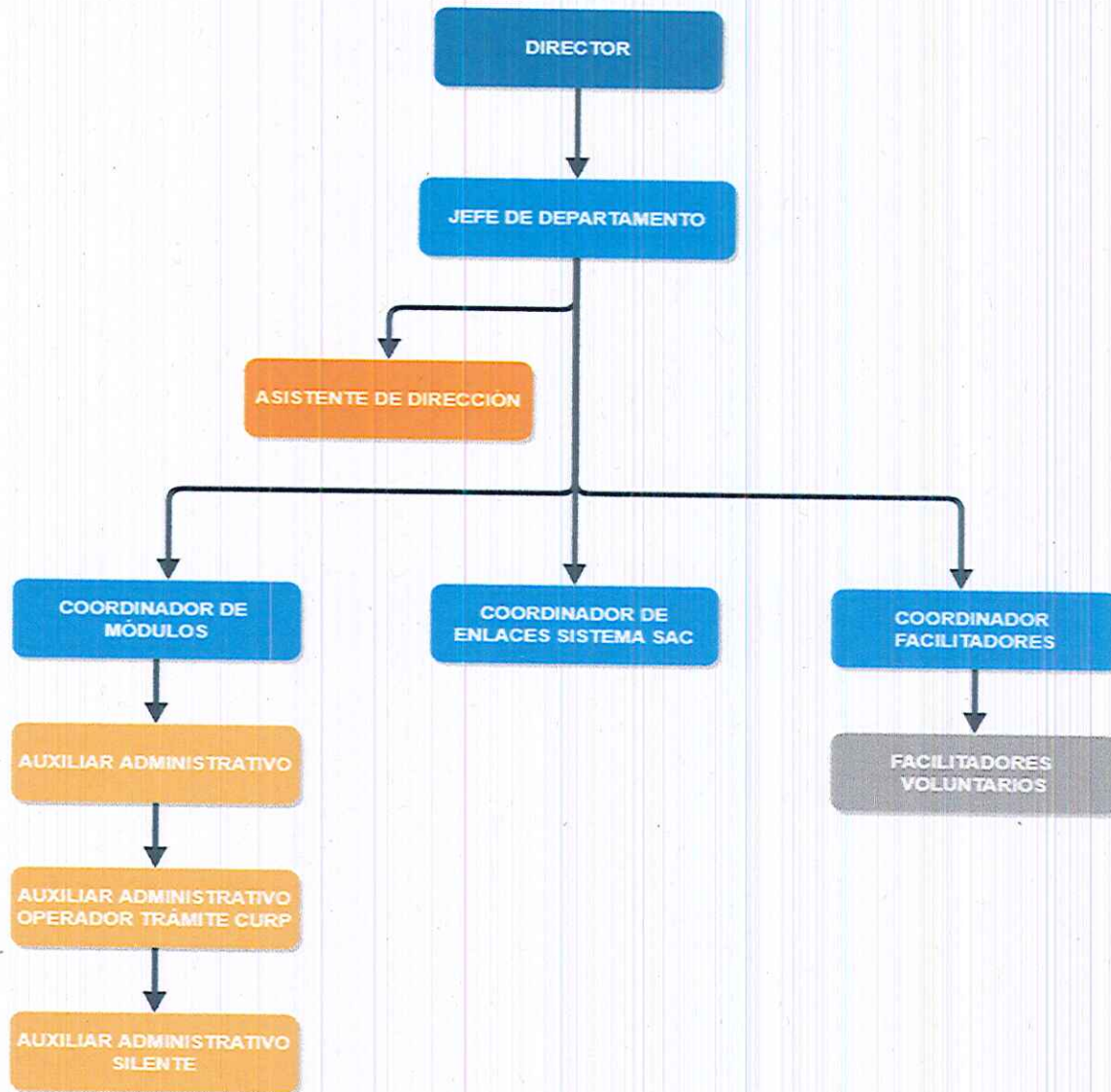
B. GLOSARIO.

- Proceso: conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad.
- Detallado de Proceso: Proceso, tal como está.
- Procedimiento: Es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo.
- Mapa de proceso: Diagrama de valor, inventario gráfico de los procesos de una Organización.

V. SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS/MAPA DE PROCESO.

	<p>Símbolo de Inicio / Final. El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, contiene la palabra "Inicio" o "Fin".</p>
	<p>Símbolo de Acción o Proceso. Un rectángulo solo puede representar un solo paso dentro de un proceso ("agregar dos tazas de harina"), o un subproceso completo ("hacer pan") dentro de un proceso más grande.</p>
	<p>Símbolo del Documento Impreso. Un documento o informe impreso.</p>
	<p>Símbolo de Multidocumento. Representa multidocumento en el proceso.</p>
	<p>Símbolo de Decisión o Ramificación. Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.</p>

VI. ORGANIGRAMA.



VII. 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.

VIII. PROCESOS MAPEADOS DIRECCIÓN ATENCIÓN CIUDADANA.

PROCESO	ID
Elaboración de Boletas de Atención Ciudadana.	DATC-MZTL-001
Atención a la Ciudadanía por el Director.	DATC-MZTL-002
Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti".	DATC-MZTL-003
Seguimiento de Boletas de Atención Ciudadana.	DATC-MZTL-004
Reasignación Boletas de Atención Ciudadana.	DATC-MZTL-005
Monitoreo y Validación.	DATC-MZTL-006
Trámite CURP.	DATC-MZTL-007
Consulta Vía Web de Estados de Cuenta de Predial y Multas de Tránsito.	DATC-MZTL-008
Elaboración y Seguimiento Plan Municipal de Desarrollo.	DATC-MZTL-009

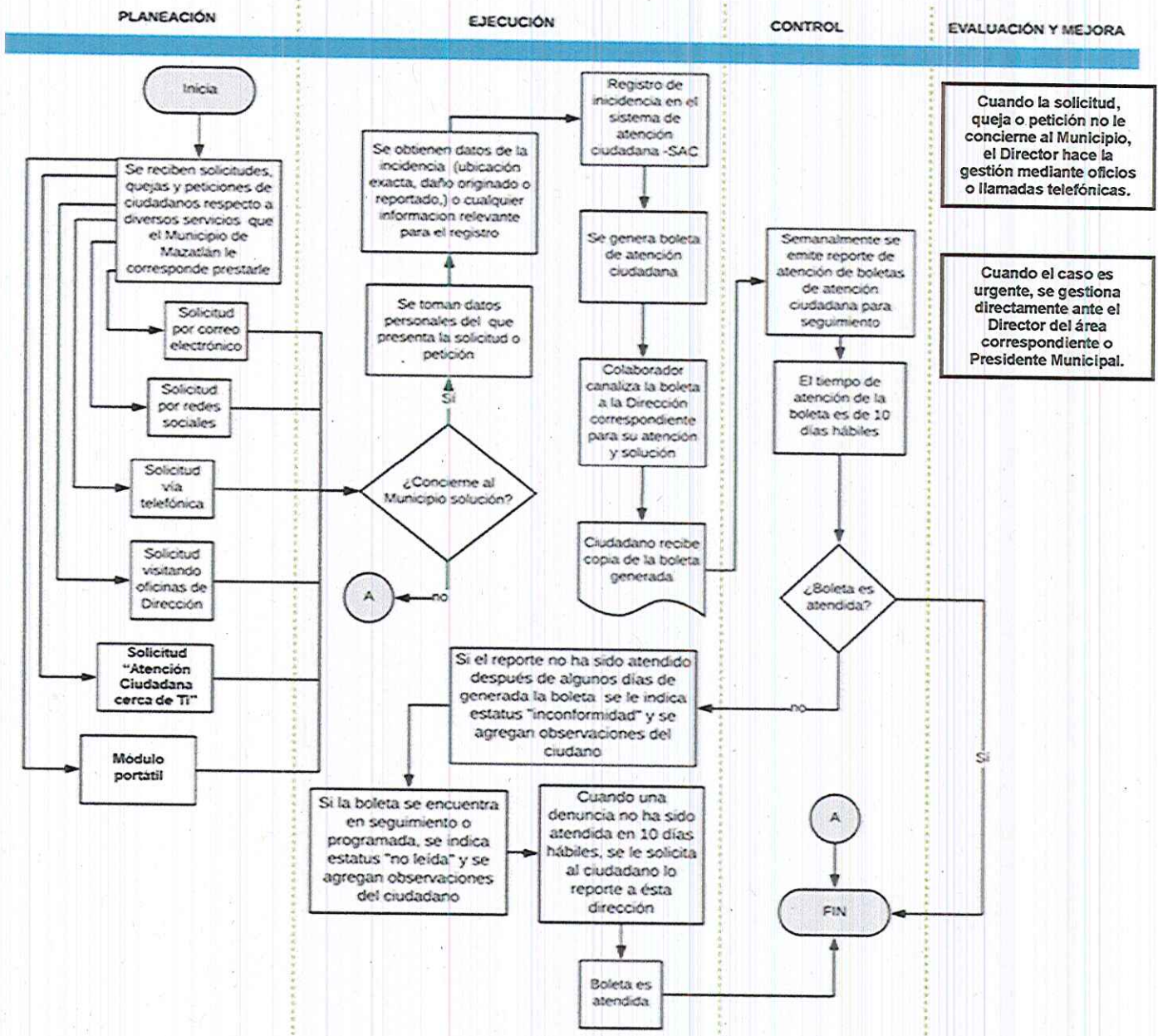
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-001
Nombre del Proceso	Elaboración de Boletas de Atención Ciudadana.	Área/ Depto.	Jefe de Departamento de Atención Ciudadana.
Objetivo	Solución y Seguimiento a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía con las Direcciones del Municipio.		
Puesto Responsable	Jefe de Departamento.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direcciones y Departamentos del Municipio de Mazatlán. 2. Dependencias Paramunicipales de Mazatlán. 		
Sistemas Utilizados	Sistema de Atención Ciudadana - SAC.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-001. ▪ Reporte Semanal de Boletas por Direcciones FDAC-MZTL-002. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Solución a reportes y peticiones de los habitantes del Municipio de Mazatlán.		

A. Explicación General del Proceso:

- Cualquier ciudadano puede acudir a la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios que al Municipio le corresponde proporcionar.
- Las quejas también se reciben por correo electrónico, en el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", vía telefónica, redes sociales y módulo Portátil.
- Las peticiones se registran en el Sistema de Atención Ciudadana y se genera boleta de atención ciudadana.
- El colaborador de atención ciudadana, canaliza las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.
- Solo se toman peticiones que compete al Municipio de Mazatlán para su solución y seguimiento.

B. Flujo/Mapa del Proceso



Quando la solicitud, queja o petición no le concierne al Municipio, el Director hace la gestión mediante oficinas o llamadas telefónicas.

Quando el caso es urgente, se gestiona directamente ante el Director del área correspondiente o Presidente Municipal.

C. Descripción de Actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Ciudadano	Solicitud o petición al Municipio de Mazatlán.	Cualquier ciudadano puede hacer solicitudes, quejas y peticiones al Municipio de Mazatlán, respecto a distintos servicios que a éste le competen.	N/A	N/A	N/A
2	Colaborador de Atención Ciudadana	Recepción de solicitud o petición.	Las solicitudes de los ciudadanos se reciben mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti" • El ciudadano visita las oficinas de ésta Dirección • Vía telefónica • Correo electrónico • Redes sociales 	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			• Módulo Portátil			
3	Colaborador de Atención Ciudadana	Solicitud no compete al Municipio.	Respecto a solicitudes las cuales, su solución no compete al Municipio de Mazatlán, no son capturadas, atendidas o solucionadas. Por ejemplo CFE, compañía de telefonía entre otros.	N/A	N/A	N/A
4	Colaborador de Atención Ciudadana	Datos personales del solicitante.	Se solicitan datos personales al ciudadano que presenta solicitud, petición o queja, para registro; nombre completo, dirección, teléfono y edad.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Colaborador de Atención Ciudadana	Información.	Se obtienen datos de la incidencia que reporta el ciudadano, como ubicación exacta, daño originado o reportado, así como cualquier información relevante para el registro.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
6	Colaborador de Atención Ciudadana	Registro de la solicitud.	La incidencia que reporta el ciudadano es registrada en el sistema de atención ciudadana.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
7	Colaborador de Atención Ciudadana	Generación de boleta.	Una vez incluidos los datos completos del solicitante y de la incidencia, se genera una boleta de atención ciudadana.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
8	Colaborador de Atención Ciudadana	Canalización de boleta para atención y solución.	Se canaliza la boleta de atención ciudadana, a la Dirección del Municipio de Mazatlán a la que corresponde su atención y solución.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
9	Colaborador de atención ciudadana	Copia de la boleta al ciudadano.	Una vez generada la boleta, se le proporciona una copia al ciudadano para su seguimiento.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
10	Jefe de departamento	Reporte de atención de boletas.	Semanalmente se consulta el Sistema de Atención Ciudadana y se emite reporte del seguimiento de boletas de atención por las Direcciones correspondientes.	Reporte Semanal de Atención de boletas FDAC-MZTL-002	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
11	Dirección correspondiente de	Atención de la boleta.	El tiempo de atención de la boleta por	Boleta de atención ciudadana	Sistema de Atención Ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
	solución		parte de la Dirección responsable de solución, es de 10 días hábiles.	FDAC-MZTL-001		
12	Ciudadano	Seguimiento.	Si el reporte no ha sido atendido después de 10 días hábiles, se cambia estatus a "inconformidad" y se agregan comentarios del ciudadano.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
13	Colaborador de atención ciudadana	Cambio de estatus.	Si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se cambia estatus a "no leída", se agregan comentarios del ciudadano.	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
14	Dirección correspondiente de solución	Boleta atendida.	La boleta ha sido atendida y problemática reportada por ciudadano se ha resuelto. FIN DEL PROCESO	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-001	Sistema de Atención Ciudadana	N/A

D. Observaciones.

- Cualquier colaborador de la Dirección de Atención Ciudadana puede atender al ciudadano respecto a éste trámite; excepto un operador de trámite CURP.
- Se otorgan 10 días hábiles para la atención del reporte, de no ser así el solicitante contacta a ésta Dirección para seguimiento.
- No se reciben solicitudes o peticiones de servicios que no competen al Municipio, por ejemplo Comisión Federal de Electricidad, compañías telefónicas, entre otros, sin embargo se orienta al ciudadano al respecto y cuando es posible se contacta directamente al prestador del servicio para agilizar el trámite.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán, Sinaloa.

F. Anexos.

Ejemplo de Boleta de Atención Ciudadana - FDAC-MZTL-001:

Asunto	Ciudadano	Fecha miércoles, 2 de enero de 2019	No. Boleta I 3906 ?	Folio Interno I 003906 ?
Datos del Solicitante				
1281 ?	JAVIER DE LA VEGA FELIX	24	CENTRO DE MAZATLAN	
<input type="checkbox"/> Mantener en el anonimato				
Descripción		Clave del Asunto		
REPORTA LUMINARIA APAGADA EN CALLE BENITO JUAREZ ESQUINA MARIANO ESCOBEDO...GBV		10 ? LUMINARIAS EN MAL ESTADO		
		PETICIONES DE LA CIUDADANIA		
		DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBL		
		ALUMBRADO PUBLICO		
Tipo de Petición		Ubicación del Asunto		
1 ? ORDINARIO		Calle		
		BENITO JUAREZ		
		Entre las calle		
		ESQUINA MARIANO ESCOBEDO y X		
		Colonia		
		24 ? CENTRO DE MAZATLAN		
		Población		
		MAZATLAN		
		Sindicatura		
		ALCALDIA CENTRAL		
Fuente de Petición		Número Boleta		
1 ? OFICINA ATENCION CIUDADANA		Fecha Boleta		
		miércoles, 2 de enero de 2019		
		Funcionario		
		0 ?		

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Ejemplo de Reporte Semanal de Boletas por Direcciones **FDAC-MZTL-002:**

SAC

Sistema de Atención Ciudadana

19 de marzo de 2019

Status de Asuntos por Dirección

ENV_021817

Dirección: Todas
 Departamento: Todos
 Asunto: Todos

Fecha Boleta
 De: 11/03/2019
 A: 16/03/2019

Sindicatura: Todas
 Población: Todas
 Colonia: Todas

Fuente: Todas
 Funcionario: Todos
 Status: Todos

Dirección	Status								Total
	CONCLUIDO	INCOMPLETOS	NO ATENDIDO	NO LEIDA	PROGRAMADO	RESERVA	SEGUIMIENTO		
ALUMBRADO PUBLICO	106	0	5	1	8	0	59	179	
ASUNTOS JURIDICOS	0	0	1	0	0	0	0	1	
DEPORTES	0	0	0	0	0	0	2	2	
ECOLOGIA	41	1	3	0	8	1	9	63	
JUMAPAM	2	0	0	0	1	0	7	10	
OBRAS PUBLICAS	1	0	0	0	0	0	30	31	
OFICIALIA MAJOR	0	0	1	0	0	0	3	4	
PLANEACION DEL DESARROLLO URB	15	0	0	0	0	0	5	20	
SEGURIDAD PUBLICA	5	0	0	0	0	0	7	12	
SERVICIOS PUBLICOS	10	0	0	0	21	0	12	43	
TRANSITO MUNICIPAL DEPTO.	1	0	0	0	0	0	14	15	
Total	181	1	10	1	38	1	148	380	

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	08 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	08 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	11 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	11 Marzo 2018	Actualización de anexos.	

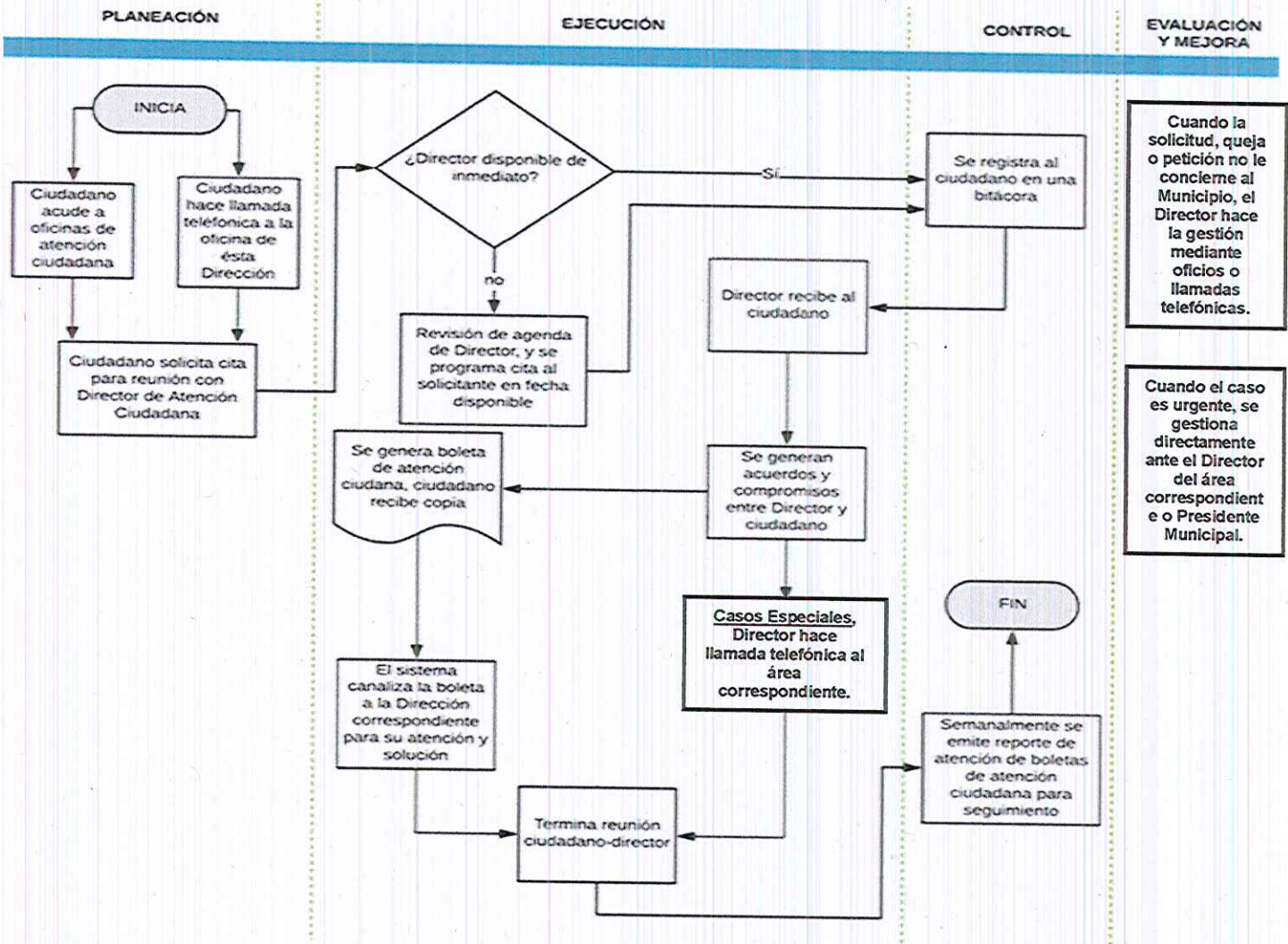
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-002
Nombre del Proceso	Atención a la ciudadanía.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana
Objetivo	Atención al ciudadano que solicita una cita con el Director para la atención de sus necesidades, peticiones y quejas.		
Puesto Responsable	Director de Atención Ciudadana.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. DECO-MZTL-003. 2. DSPM-MZTL-002. 3. Asistente de Dirección. 		
Sistemas Utilizados	Sistema de Atención Ciudadana.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001. ▪ Bitácora de Citas FDATC-MZTL-002. ▪ Reporte Semanal de Boletas por Direcciones FDATC-MZTL-003. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. 		
Producto Final	Atención Personal del Director a la Ciudadanía y sus Peticiones.		

A. Explicación General del Proceso:

- Proceso mediante el cual cualquier ciudadano puede solicitar cita para ser atendido personalmente por el Director de Atención Ciudadana.
- Atención a la ciudadanía y dar solución u orientación a sus inquietudes, necesidades, peticiones o quejas concernientes al Municipio de Mazatlán.
- Como resultado de la reunión, pueden ser emitidas boletas de Atención Ciudadana.
- De acuerdo a las peticiones o quejas de los ciudadanos, el Director realiza gestiones con diversas Instituciones por medio de oficio o llamada telefónica cuando éstas no competen al Municipio.
- Se toma nota de las reuniones con la ciudadanía y se lleva bitácora de las mismas.

B. Flujo/Mapa del Proceso



C. Descripción de Actividades.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Ciudadano	Solicitud de cita.	Ciudadano acude o llama a oficinas de atención ciudadana, para solicitar cita y reunirse con el Director de Atención Ciudadana.	N/A	N/A	N/A
2	Asistente de Dirección	Revisión de Agenda.	Si el Director se encuentra disponible, atiende de inmediato al ciudadano solicitante. En caso contrario o se encuentra atendiendo compromisos referentes a sus funciones, se revisa su agenda para programar la cita más próxima.	Agenda de Director.	N/A	N/A
3	Asistente de Dirección	Registro del solicitante en bitácora.	Si el solicitante es atendido de inmediato o acude a una cita programada con	Bitácora de citas. FDATC-MZTL-002.	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No .	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONAD OS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
			Dirección, se registra en la Bitácora de citas <i>FDATC-MZTL-002</i> .			
4	Director	Director recibe a ciudadano.	El Director de Atención Ciudadana recibe al ciudadano que ha solicitado reunirse con él y recibe las solicitudes, quejas o necesidades que le exponga y busca llegar a acuerdos o compromisos al respecto.	N/A	N/A	N/A
5	Director	Generación de boleta de atención ciudadana.	Resultado de la reunión pueden generarse boletas de atención ciudadana que se remitirán a la Dirección correspondiente para su atención y solución.	Boleta de atención ciudadana. <i>FDAC-MZTL-001</i> .	Sistema de atención ciudadana	Direcciones del Municipio de Mazatlán
6	Director	Casos urgentes.	Cuando las peticiones del ciudadano son	N/A	N/A	Direcciones del Municipio

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			consideradas como "urgentes", el Director realiza una llamada telefónica al área correspondiente de solucionar y expone la situación al Director del área.			de Mazatlán
7	Director	No competencia del Municipio.	<p>Cuando el ciudadano expone problemáticas que no concierne al Municipio de Mazatlán su solución, el Director de cualquier forma proporciona su ayuda gestionando con las Dependencias correspondientes, haciendo llamadas telefónicas o envío de oficios.</p> <p>Termina reunión.</p>	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No .	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONAD OS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
8	Director	Entrega de boleta.	Si resultado de la reunión se generó una boleta de atención ciudadana, se entrega una copia al ciudadano para seguimiento.	Boleta de atención ciudadana. FDAC-MZTL-001.	Sistema de atención ciudadana	Direcciones del Municipio de Mazatlán
9	Jefe de departamento	Reporte de atención de Boletas.	Semanalmente se consulta el sistema de atención ciudadana y se emite reporte del seguimiento de boletas de atención por las Direcciones correspondientes.	Reporte Semanal de atención de boletas FDAC-MZTL-003.	Sistema de atención ciudadana	N/A

D. Observaciones.

- Cualquier ciudadano puede solicitar reunión con el Director y este a su vez recibir todas las solicitudes.
- El tiempo de atención de las boletas de atención ciudadana por la Dirección responsable de su solución, es de 10 días hábiles.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía.

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Atención Ciudadana.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

F. Anexos.

Ejemplo de Boleta de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-001:

Registro de Peticiones

Fecha: martes, 12 de marzo de 2019

No. Boleta: 7539

Folio Interno: 007539

Asunto: Ciudadano

11815C ? | JOSÉ JUAN DEL RÍO PUENTES

Mantener en el anonimato

80 MONTUOSA

Descripción: REPORTE CIUDADANO QUE CON FRECUENCIA LO SUBE LA PATRULLA A CAUSA DEL VECINO JORGE FRANCO QUE TIENE CONFLICTO CON EL CIUDADANO Y LLAMA A LAS AUTORIDADES PROVOCANDO QUE SE LO LLEVEN SIN MOTIVO ALGUNO...GDDR

Clave del Asunto: 394 ? SERVICIO GENERAL DE SEGURIDAD PUBLICA

PETICIONES DE LA CIUDADANIA

SUBDIRECCION OPERATIVA

SEGURIDAD PUBLICA

Tipo de Mención: 1 ? ORDINARIO

Ubicación del Asunto: Calle: 21 DE MARZO

Entre las calle: AQUILES SERDAN y TENIENTE AZUETA

Colonia: 24 ? CENTRO DE MAZATLAN

Población: MAZATLAN

Sindicatura: ALCALDIA CENTRAL

Fuente de Petición: 1 ? OFICINA ATENCION CIUDADANA

Número Boleta: 7539

Fecha Boleta: martes, 12 de marzo de 2019

Funcionario: 0 ?

14/03/2019 02:11 p.m.

Ejemplo de Bitácora de Citas FDAC-MZTL-002:



Gobierno Municipal de Mazatlán
Dirección de Atención Ciudadana y Social
REGISTRO DE VISITAS
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SOCIAL

NOMBRE	FECHA	TELEFONO	ASUNTO	FIRMA
Hernandoz Cruz	8/03/19	66910687 24	Peticiones Subvención	[Firma]
Maria de Jesus Aguilar Morales	11/03/19	669234 7524	Peticiones Varias el mural	[Firma]
Cecilia Osorio Ramirez	12/Mar/19	6691 64 69 75	Peticiones Peticiones de cenascos	[Firma]
José Juan del Río Fuentes	12/Mar/19	6691- 67-43-82	Peticion Seguridad Pública	José Juan de Río
Tomara Tirado Cruz	12/Mar/19	6691-60 0666	Peticion talo de avbol	tomara tirado cruz

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Reporte Semanal de Boletas por Direcciones **FDATC-MZTL-003**.

SAC

Sistema de Atención Ciudadana

19 de marzo de 2019

Status de Asuntos por Dirección

RSAC_021.RPT

Dirección: Todas
 Departamento: Todos
 Asunto: Todos

Fecha :Boleta
 De :11/03/2019
 A :16/03/2019

Sindicatura: Todas
 Población: Todas
 Colonia: Todas

Fuente: Todas
 Funcionario: Todos
 Status: Todos

Dirección	Status								Total
	CONCLUIDO	INCUMPLIMIENTO	NO ATENDIDO	NO LEIDA	PROGRAMADO	REASIGNAR	SEGUIMIENTO		
ALUMBRADO PUBLICO	106	0	5	1	8	0	59	179	
ASUNTOS JURIDICOS	0	0	1	0	0	0	0	1	
DEPORTES	0	0	0	0	0	0	2	2	
ECOLOGIA	41	1	3	0	8	1	9	63	
JUMAPAM	2	0	0	0	1	0	7	10	
OBRAS PUBLICAS	1	0	0	0	0	0	30	31	
OFICIALIA MAYOR	0	0	1	0	0	0	3	4	
PLANEACION DEL DESARROLLO URB	15	0	0	0	0	0	5	20	
SEGURIDAD PUBLICA	5	0	0	0	0	0	7	12	
SERVICIOS PUBLICOS	10	0	0	0	21	0	12	43	
TRANSITO MUNICIPAL DEPTO.	1	0	0	0	0	0	14	15	
Total	181	1	10	1	38	1	148	380	

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	13 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	13 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	15 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	15 Marzo 2019	Actualización de anexos.	

Municipio de Mazatlán:
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

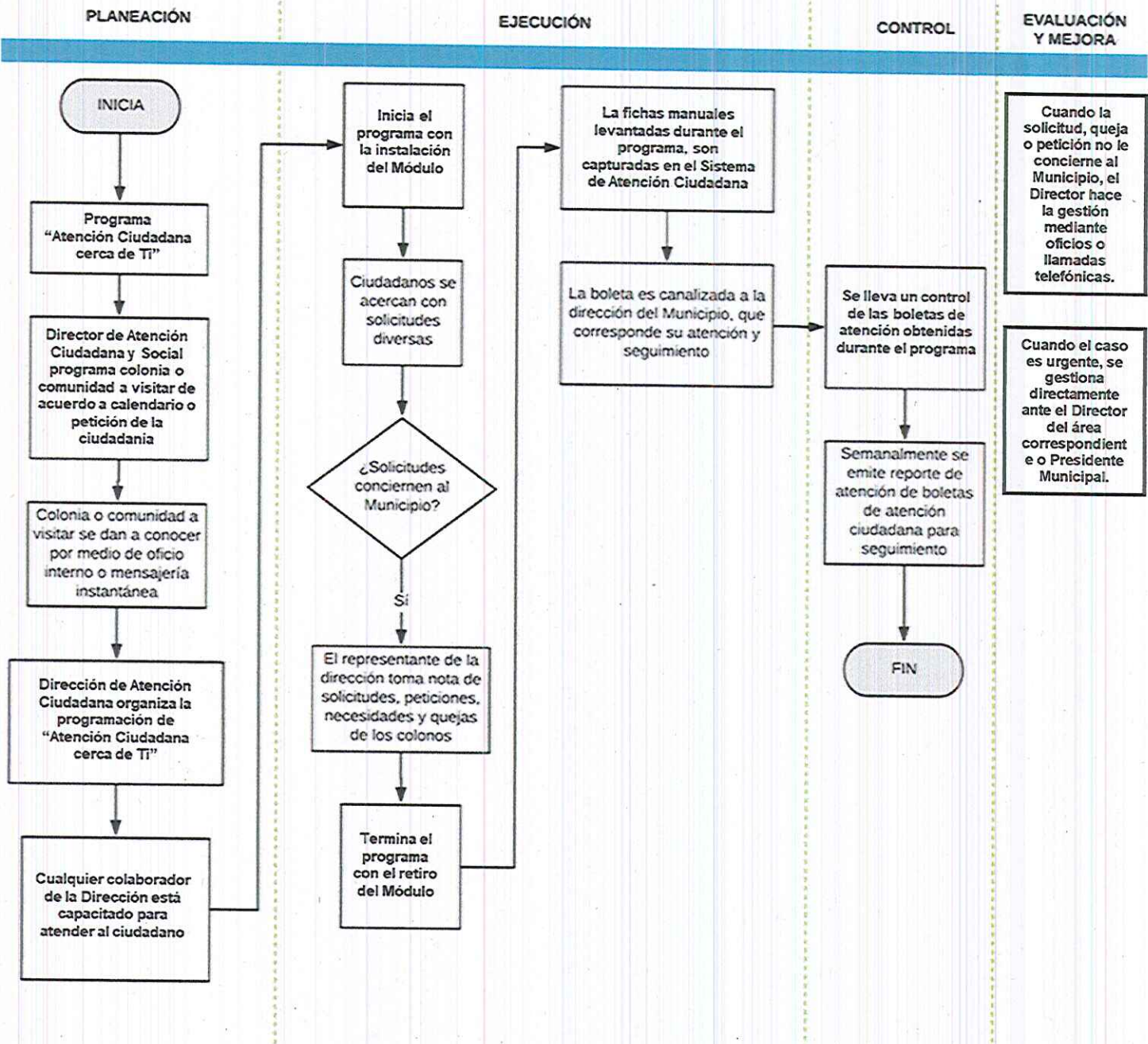
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana	ID	DATC-MZTL-003
Nombre del Proceso	“Atención Ciudadana Cerca de Ti”	Área /Dep to.	Dirección de Atención Ciudadana
Objetivo	Un día a la semana visitaremos una colonia con el programa “Atención Ciudadana Cerca de Ti”, para atender peticiones, solicitudes o quejas de la ciudadanía en su Colonia o Comunidad.		
Puesto Responsable	Director.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de Servicios Públicos Municipales. 2. Dirección de Ecología y Medio Ambiente. 3. Bienestar y Desarrollo Social. 4. Dirección de Obras Públicas. 5. Planeación y Desarrollo Urbano Sustentable. 6. Paramunicipal Junta de Agua Potable y Alcantarillado de Mazatlán. 7. Oficialía Mayor. 8. DSPM-MZTL-002. 9. DECO-MZTL-003. 10. DATC-MZTL-001. 11. Desarrollo Económico. 12. Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra. 13. Regidores 14. Dirección de Ingresos. 		
Sistemas Utilizados	Sistema de Atención Ciudadana.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta Manual de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-001. ▪ Boleta de Atención Ciudadana FDAC-MAZTL-002. ▪ Reporte Semanal de Boletas por Direcciones FDATC-MZTL-003. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de Atención Ciudadana. ▪ Ley General de Población. 		
Producto Final	Generación y captura de boletas de atención en el sistema de atención ciudadana, de aquellos ciudadanos que no pueden acudir a esta Dirección a registrar incidencias.		

A. Explicación General del Proceso:

- Una vez a la semana el Director y persona acudirán a una colonia con el programa “Atención Ciudadana Cerca de Ti”, para conocer los requerimientos, quejas, solicitudes e inquietudes de la ciudadanía.
- La Colonia o Comunidad a visitar, es programada por el Director de Atención Ciudadana y Social de acuerdo al calendario o peticiones de la ciudadanía.
- La visita programada se da a conocer por medio de mensajería instantánea u oficio interno.
- Cualquier colaborador de esta Dirección está capacitado y puede acompañar al Director a la colonia, excepto el operador de trámite de CURP.
- Derivado del acercamiento con la ciudadanía, se generan boletas de atención ciudadana que se canalizarán al área correspondiente del Municipio de Mazatlán para su atención y solución.
- No se toman peticiones de servicios que no conciernen al Municipio, por ejemplo CFE, servicios de telefonía, entre otros.

B. Flujo/Mapa del Proceso



C. Descripción de Actividades.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director de Atención Ciudadana y Social	Programación de colonia o comunidad a visitar.	<p>Siguiendo el Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti", el Director de Atención Ciudadana y Social, programa las colonias y comunidades a visitar basándose en el programa o por solicitud de la ciudadanía.</p> <p>Se comunica al personal de la Dirección la colonia o comunidad.</p>	N/A	N/A	N/A
2	Director de Atención Ciudadana	Preparativos para acompañar al Alcalde.	Al recibir la ubicación donde se llevará a cabo el Programa, se organizan en la Dirección quién acompañará al Director.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No .	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			Cualquier colaborador está capacitado y puede acompañar al Director en el programa, <u>excepto</u> operador trámite CURP.			
3	Colaborador asignado de la Dirección	Inicia la Instalación del Programa.	Al dar inicio el programa cualquiera colaborador está capacitado para atender al ciudadano	N/A	N/A	N/A
4	Colaborador asignado de la Dirección	Solicitudes diversas.	Durante el programa, los colonos se acercan a la comitiva para hacer sus solicitudes, peticiones o plantear las necesidades que corresponde al Municipio.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Colaborador asignado de la Dirección	Recepción de solicitudes	Sólo se toman solicitudes de servicios que conciernen al Municipio, por ejemplo servicios de telefonía o CFE no pueden resolverse. Las solicitudes se registran en fichas manuales de boleta de atención ciudadana.	Boleta manual de atención ciudadana FDAC-MZTL-001.	N/A	N/A
6	Comitiva	Término del recorrido.	Termina la instalación del Programa "Atención Ciudadana Cerca de Ti".	N/A	N/A	N/A
7	Jefe de Departamento	Captura de boletas.	El mismo día se capturan las fichas manuales de boletas obtenidas en la colonia, en el sistema de atención ciudadana para generar la boleta	Boleta de atención ciudadana FDAC-MZTL-002.	Sistema de atención ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			electrónica. Se canaliza la boleta a la Dirección correspondiente a la cual corresponde su atención y solución.			
8	Jefe de Departamento	Seguimiento de atención a boletas.	Semanalmente se emite reporte para conocer el seguimiento que las áreas responsables dan a las boletas de atención ciudadana.	Reporte semanal de seguimiento a boletas FDAC-MZTL-003.	Sistema de Atención Ciudadana	N/A

D. Observaciones.

- Cualquier colaborador de la Dirección de Atención Ciudadana está capacitado y puede acompañar al Director al Programa “Atención Ciudadana Cerca de Ti”, excepto el operador de trámite CURP.
- El tiempo de atención de las boletas por la Dirección correspondiente es de 10 días hábiles.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

- Ciudadanía.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

F. Anexos.

Ejemplo de Boleta Manual de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-001:

Dirección de Atención Ciudadana
 Presidencia Municipal 2018 - 2021
 Mazatlán, Sinaloa

Fecha: 22 / 01 / 19

Tel. 072 0005

MAZATLÁN

Datos del Solicitante
 Nombre: César Hernández Cabrales
 Ocupación: hogar Edad: 7 Sexo: M F
 Domicilio: San Santiago # 805
 Colonia: Cristo Rey
 Población: MZTL
 Teléfono: 6691639972
 E-Mail: _____
 Asunto: Reparación Luminaria foco quebrado

Ubicación del Asunto
 Calle: San Pablo
 Entre: Esg. Camp
 Y: San Santiago
 Colonia: Cristo Rey
 Población: MZTL

Dependencia: Alumbrado Público

Atendió: Enrique Jara

Fuente:
 Teléfono
 Módulo DAC
 Ventanilla
 Otro: _____

Programa de Radio
 Programa de TV
 Audiencia Pública
 Diálogo en tu colonia

Visita nuestra página www.mazatlan.gob
 DEPENDENCIA

Ejemplo de Reporte Semanal de Seguimiento de Boletas de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-002:

Seguimiento de Peticiones

No. Boleta: 5 Folio Interno: H 000005

ASUNTO
 REPORTA LUMINARIA EN MAL ESTADO CON EL FOCO QUEBRADO. SOLICITA SE REPARE... EGHO

Boletas: 5 Status: CONCLUIDO Fecha: viernes, 15 de marzo de 2019

Ubicación Ciudadano | Boleta |
 CESAR HERNANDEZ CABRALES
 ID: afos | MASCULINO
 X: 6691639972
 SAN SANTIAGO | 805
 LOMAS DE CRISTO REY | 82000
 MAZATLAN | ALCALDIA CENTRAL

Asunto, Clasificación, Departamento, Dirección
 10 LUMINARIAS EN MAL ESTADO
 1 PETICIONES DE LA CIUDADANIA
 4 DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBL
 44 ALUMBRADO PUBLICO

Historial de Acciones | Validación de Concluido

Cons	Fecha	Descripción Seguimiento	Status Petición	Usuario
1	22/01/2019	SE TURNA PARA SU ATENCION	SEGUIMIENTO	MTORRE
2	25/01/2019	22/01/19, SE PUSO 1 FOCO, OCTAVIO	CONCLUIDO	MTORRE

15/03/2019 14:10

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Reporte Semanal de Boletas por Direcciones **FDATC-MZTL-003:**

SAC

Sistema de Atención Ciudadana

19 de marzo de 2019

Status de Asuntos por Dirección

ISSAC_003_001

Dirección: Todas
 Departamento: Todos
 Asunto: Todos

Fecha :Boleta
 De :11.03.2019
 A :16.03.2019

Siniciatura: Todas
 Población: Todas
 Colonia: Todas

Fuente: Todas
 Funcionario: Todos
 Status: Todos

Dirección	Status								Total
	CONCLUIDO	INCUMPLIMIENTO	NO ATENDIDO	NO LEIDA	PROGRAMADO	RESERVAR	SEGUIMIENTO		
ALUMBRADO PUBLICO	106	0	5	1	8	0	39		179
ASUNTOS JURIDICOS	0	0	1	0	0	0	0		1
DEPORTES	0	0	0	0	0	0	2		2
ECOLOGIA	41	1	3	0	8	1	9		63
JUMAPAM	2	0	0	0	1	0	7		10
OBRAS PUBLICAS	1	0	0	0	0	0	30		31
OFICIALIA MAYOR	0	0	1	0	0	0	3		4
PLANEACION DEL DESARROLLO URB	15	0	0	0	0	0	5		20
SEGURIDAD PUBLICA	5	0	0	0	0	0	7		12
SERVICIOS PUBLICOS	10	0	0	0	21	0	12		43
TRANSITO MUNICIPAL DEPTO.	1	0	0	0	0	0	14		15
Total	181	1	10	1	38	1	148		380

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	16 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	16 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	18 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	18 Marzo 2019	Actualización de anexos.	

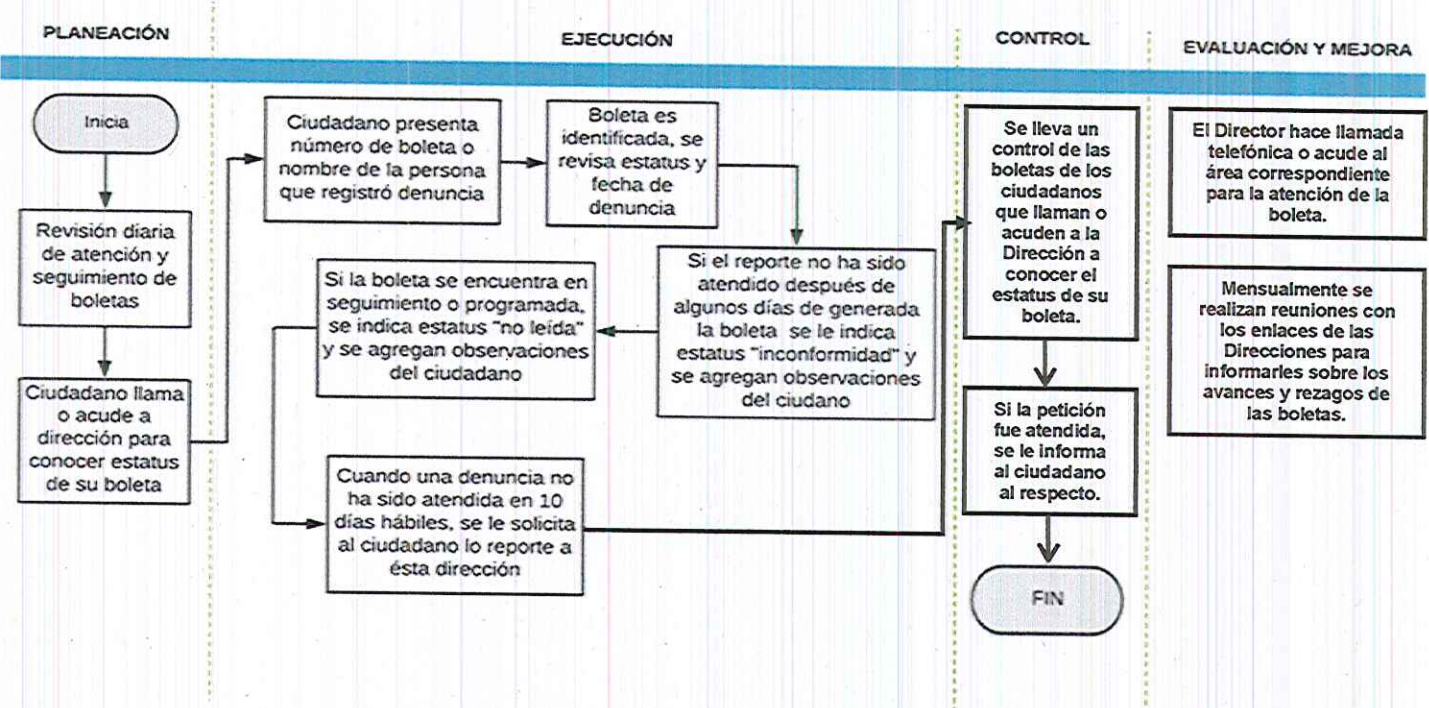
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-004
Nombre del Proceso	Seguimiento de Boletas de Atención Ciudadana.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana.
Objetivo	Informar al Ciudadano del Estatus de su Petición o Reporte.		
Puesto Responsable	Colaboradores de la Dirección de Atención Ciudadana, excepto operador de trámite CURP.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistente de Dirección. 2. Colaboradores de la Dirección, excepto operador trámite CURP. 		
Sistemas Utilizados	Sistema de atención ciudadana.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001. ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-002. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. 		
Producto Final	Atención y Seguimiento Personal a las Peticiones o Reportes de la Ciudadanía.		

A. Explicación General del Proceso:

- Proceso mediante el cual los colaboradores de la dirección de atención ciudadana mantienen al ciudadano al tanto sobre el estatus de sus peticiones o denuncias.
- El ciudadano puede acudir a la dirección o llamar por teléfono para solicitar información respecto a su boleta, petición o denuncia; presenta su número de boleta o el nombre de quién registró la misma.
- Se revisa estatus de boleta y fecha de la denuncia.
- Diariamente se da seguimiento a las boletas en el sistema de atención ciudadana.
- Si el reporte no ha sido atendido aún después de algunos días de generada la boleta o se encuentra como no atendido, se indica estatus "inconformidad" y se agregan notas del ciudadano; si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se indica estatus "no leída" y se agregan también notas del ciudadano.
- Si en 10 días hábiles su denuncia no ha sido atendida, se le solicita al ciudadano lo reporte a ésta Dirección.

B. Flujo/Mapa del Proceso



Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

C. Descripción de Actividades.

No	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONA DOS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
1	Ciudadano	Información.	Ciudadano acude o llama a oficinas de Atención Ciudadana, para conocer el estatus de su boleta o petición.	N/A	N/A	N/A
2	Ciudadano	Número de boleta.	Para proporcionarle información, ciudadano debe presentar número de boleta o nombre de quién hizo denuncia.	DATC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
3	Auxiliar administrativo	Estatus.	Auxiliar identifica boleta en sistema y revisa estatus y fecha de creación de la misma.	DATC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
4	Auxiliar administrativo	Cambio estatus.	Si el reporte no ha sido atendido después de 10 días hábiles, se cambia estatus a "inconformidad" y se agregan comentarios del ciudadano.	DATC-MZTL-001	Sistema de atención ciudadana	N/A
5	Auxiliar administrativo	Cambio estatus.	Si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se cambia estatus a "no leída", se	DATC-MZTL-002	Sistema de atención ciudadana	N/A

No	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONA DOS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
			agregan comentarios del ciudadano.			

D. Observaciones.

- Cuando una petición no fue atendida después de 10 días hábiles, se le pide al ciudadano acuda a esta Dirección a levantar un reporte.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía.

F. Anexos.

Ejemplo de Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001:

Seguimiento de Peticiones

No. Boleta: 1541 | Folio Interno: 001541

ASUNTO:
 SOLICITA LA REPARACION DE 4 LUMINARIAS EN LA ESQUINA DE AV DEL SOL CON ESQUINA CON PUESTA DEL SOL JEAP

Boleta: 1541 | Status: INCONFORMIDAD | Fecha: jueves, 14 de marzo de 2019

Ubicación: Ciudadano | Boleta

LUIS FRAYDE SANCHEZ

0 años | MASCULINO

PENSIONADO | 6691429490

AV DEL SOL | 133

VILLAS DEL SOL | 62000

MAZATLAN | ALCALDIA CENTRAL

Historial de Acciones:

Cons	Fecha	Descripción Seguimiento	Status Petición	Usuario
1	21/11/2018	SE TURNA PARA SU ATENCION	SEGUIMIENTO	MITORRE
2	26/11/2018	24/11/18, SE CHECO Y SE OCUPA CAMBIAR LAMPARAS LED. JOSE VEGA	PROGRAMADO	MITORRE
3	20/02/2019	EL STATUS DE ESTA BOLETA CAMBIO DEBIDO A QUE HA REBASADO SU TIEMPO MAXIMO DE 10 DIAS	NO ATENDIDO	GTOVAR
4	20/02/2019	SE PROGRAMA EN LISTA DE ESPERA	PROGRAMADO	MITORRE
5	13/03/2019	SE PRESENTA CIUDADANO PARA SABER CUANDO SE ATENDERA SU PETICION...GBV	NO LEIDA	IGABRIELA
6	13/03/2019	SE PROGRAMA EN LISTA DE ESPERA	PROGRAMADO	MITORRE
7	14/03/2019	SE COMUNICA CIUDADANO INFORMA QUE DE LAS CUATRO LUMINARIASQUE REPORTO TRES : INCONFORMIDAD	INCONFORMIDAD	MCORDER

14/03/2019 01:31 p. m.

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Atención Ciudadana.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Ejemplo de Boleta de Atención Ciudadana. **FDAC-MZTL-002:**

Seguimiento de Peticiones

No. Boleta: 4134 Folio Interno: 1004134

ASUNTO
RTEPORTA LAMPARA FUNDIDA DESDE HACE MAS DE 5 MESES Y A LA FECHA NO SE ATIENDE...DF

Boleta: 4134 Status: NO LEIDA Fecha: martes .19 de marzo de 2019

Ubicación: Ciudadano | Boleta

MARIA ELENA HERNANDEZ CASTAÑEDA

51 años FEMENINO

AMA DE CASA 6-68-44-47

ALVARO OBREGON 227

EJIDAL 82000

MAZATLAN ALCALDIA CENTRAL

Historial de Acciones | Validación de Concluido

Cons.	Fecha	Descripción Seguimiento	Status Petición	Usuario
1	07/01/2019	SE TURNA PARA SU ATENCION	SEGUIMIENTO	MTORRE
2	08/01/2019	7/01/19, SE CHECO Y FALTA LAMPARA , NO SIRVE LAMPARA OV , SINUHE PEREXZ	CONCLUIDO	MTORRE
3	07/03/2019	SE COMUNICA CIUDADANA PARA SABER CUANDO SE ATENDERA SU REPORTE...GBV	INCONFORMIDAD	IGABRIELA
4	08/03/2019	SE PROGRAMA EN LISTA DE ESPERA	PROGRAMADO	MTORRE
5	12/03/2019	EN MONITOREO SE COMUNICA CON CIUDADANA Y MENCIONA QUE NO SE ATENDIO SU REPOR	NO LEIDA	GDURAN
6	12/03/2019	SE PROGRAMA EN LISTA DE ESPERA	PROGRAMADO	MTORRE
7	19/03/2019	SE COMUNICA CIUDADANA SOLICITANDO SE ATENDA SU REPORTE...GDDR	NO LEIDA	GDURAN

19/03/2019 01:38 p. m.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	22 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	22 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	23 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	23 Marzo 2019	Actualización de anexos.	

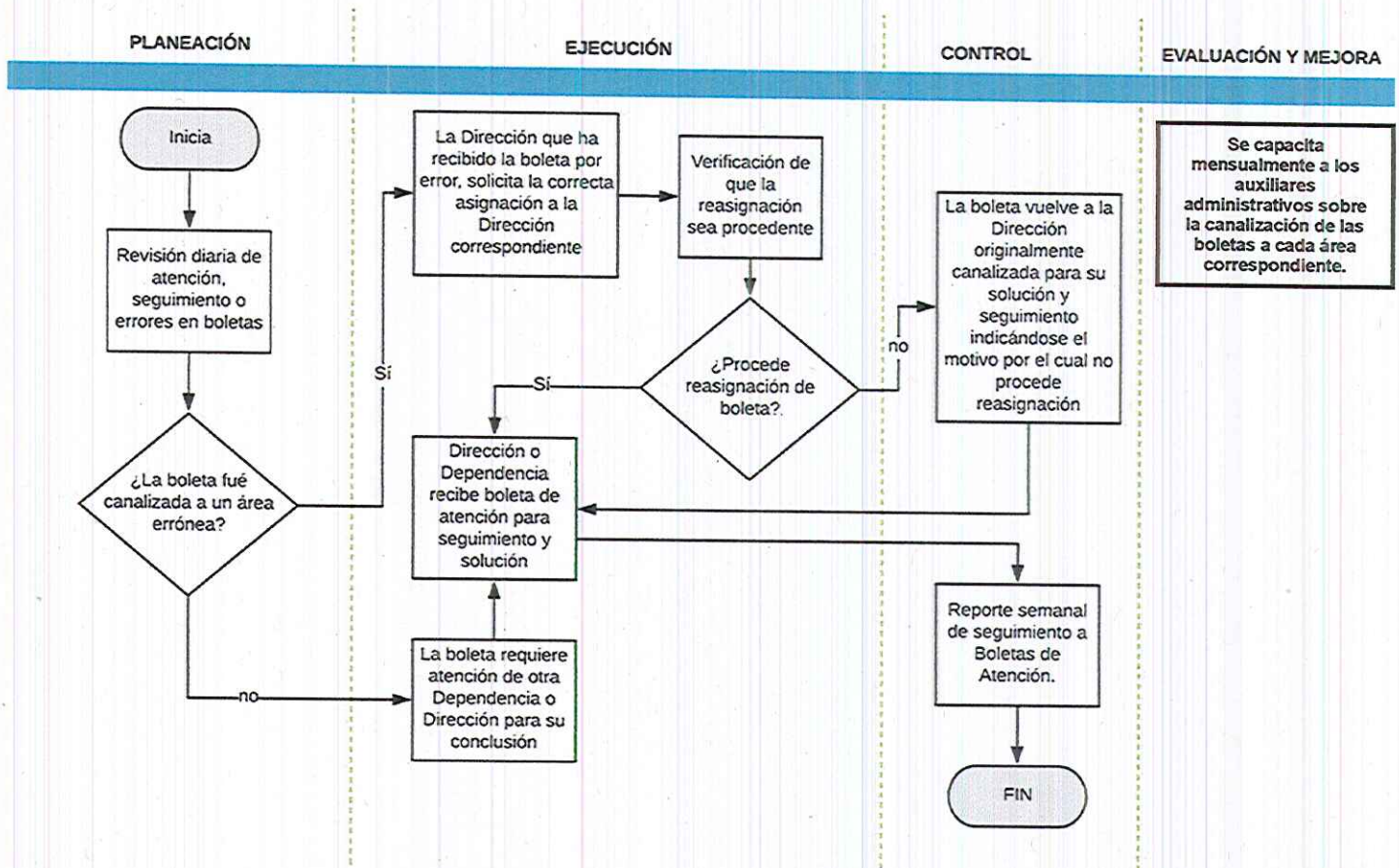
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana	ID	DATC-MZTL-005
Nombre del Proceso	Reasignación de Boletas de Atención Ciudadana	Área/ Depto.	Jefe de Departamento de Atención Ciudadana
Objetivo	Canalizar al área correspondiente boletas de Atención Ciudadana que por error se enviaron para su solución a una Dirección incorrecta o que requieren continuidad de otra dependencia para su conclusión.		
Puesto Responsable	Jefe de Departamento.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direcciones y Departamentos del Municipio de Mazatlán. 2. Dependencias Paramunicipales de Mazatlán. 		
Sistemas Utilizados	Sistema de Atención Ciudadana - SAC.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana - FDAC-MZTL-001. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Asignación correcta de boletas de Atención Ciudadana para su Seguimiento y Solución.		

A. Explicación General del Proceso:

- Cuando por error una boleta de Atención Ciudadana es enviada a un área a la que no corresponde su solución y seguimiento o que requiere continuidad de otra dependencia para su conclusión, se corrige el error y se canaliza al área indicada.
- La revisión de errores o la continuidad de otra dependencia que requieren algunos reportes para su conclusión, se efectúa diariamente, consultando el Sistema de Atención Ciudadana.
- La reasignación de boletas también se recibe por las direcciones que han recibido por error la boleta.
- Se verifica que la reasignación sea procedente y la boleta es reasignada.

B. Flujo/Mapa del Proceso



Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

C. Descripción de Actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento	Revisión diaria de boletas.	Diariamente se revisa sobre posibles errores en la asignación de boletas.	Reporte de boletas.	Sistema de atención ciudadana	N/A
2	Jefe de Departamento/ Staff	Revisión diaria de boletas.	Si la boleta fue canalizada a un área errónea, la petición o reasignación tiene dos caminos. 1. El área asignada por error, solicita la reasignación de boleta. 2. La boleta requiere atención de otra dependencia para su conclusión.	Boleta de atención ciudadana	Sistema de atención ciudadana	N/A
3	Jefe de Departamento	Verificar si procede reasignación.	Se verifica si la reasignación procede, en caso contrario se reenvía la boleta al área indicando el motivo por el cual debe	Boleta de atención ciudadana	Sistema de atención ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			solucionarse.			
4	Jefe de Departamento/ Staff	Reasignación de boleta.	En caso de proceder la solicitud, se procede a reasignar la boleta a la Dirección correcta, quién será responsable de su atención y solución.	Boleta de atención ciudadana	Sistema de atención ciudadana	N/A
5	Jefe de Departamento	Reporte semanal de boletas.	Semanalmente se genera un reporte de la atención y solución a boletas generadas, el cual es proporcionado a la Dirección.	Reporte de atención de boletas	Sistema de atención ciudadana	N/A

D. Observaciones.

- Boletas cuya solución involucra a más de una Dirección, una vez concluida la parte que a una de ellas corresponde, solicita reasignación para que otra Dirección continúe y dé por concluida la misma.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Anexos.

Ejemplo de Reasignación de Boleta de Atención Ciudadana FDAC-MZTL-001:

Seguimiento de Peticiones

ANONIMATO No Boleta 7543 Folio Interno 007543

ASUNTO
 APLICAR ART 165. REPORTA A VECINOS (UNO DE ELLOS ES OCTAVIO MAGAÑA) LOS CUALES EN SU CASA TIENEN MUCHA BASURA, NO TIENEN DRENAJE, DESPRENDE OLORES MUY FUERTES. SOLICITA REVISEN CASO...DPSM

Asunto, Clasificación, Departamento, Dirección
 443 SUPERVISION CONTAM. POR MALOS OLORES
 1 PETICIONES DE LA CIUDADANIA
 25 ECOLOGIA
 33 ECOLOGIA

Boleta	Status	Fecha
7543	REASIGNAR	jueves, 14 de marzo de 2019

Ubicación Ciudadano Boleta

KAREN NAYELI SALCIDO WILSON
 0 años FEMENINO
 6692-78-40-83
 ARNOLDO MILLAN 313
 PINO SUAREZ 82000
 MAZATLAN ALCALDIA CENTRAL

Historial de Acciones

Cons	Fecha	Descripción Seguimiento	Status Petición	Usuario
1	13/03/2019	TURNAR A SEGURIDAD PUBLICA YA QUE VIVEN UNOS DROGADICTO, RPL & FJCS	REASIGNAR	MARCE

14/03/2019 12:38 p. m.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha:	07 Marzo 2019		
Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	25 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	25 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	27 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	27 Marzo 2019	Actualización de anexos.	

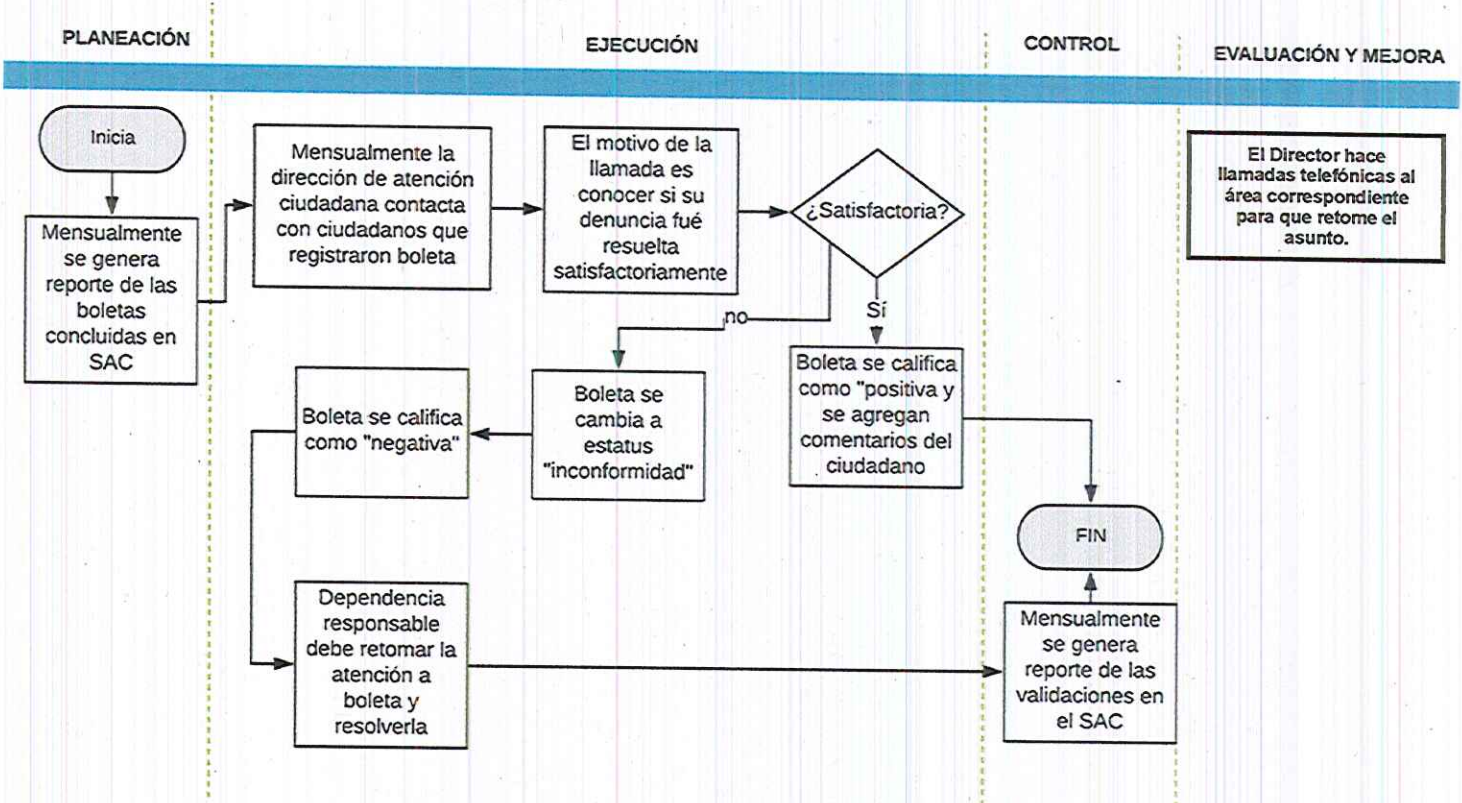
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-006
Nombre del Proceso	Monitoreo y Validación.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana.
Objetivo	Corroborar que la Boleta ha sido Atendida y Resuelta.		
Puesto Responsable	Colaboradores de la Dirección de Atención Ciudadana.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	1. Dependencias del Municipio.		
Sistemas utilizados	Sistema de Atención Ciudadana.		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte Mensual de Monitoreo FDAC-MZTL-001 ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-002. ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-003. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. 		
Producto Final	Atención y Seguimiento personal la solución de boletas por las dependencias del Municipio.		

A. Explicación General del Proceso:

- Mensualmente se genera reporte de las boletas concluidas en el Sistema de Atención Ciudadana para saber si la petición del ciudadano fue resuelta correctamente.
- Si el ciudadano indica que su boleta fue resuelta satisfactoriamente, se califica la misma como “positiva” y se agregan comentarios del ciudadano.
- En caso de que la boleta se encuentre como atendida pero el ciudadano indica que no fue así, se cambia de estatus a “inconformidad” y se califica “negativa”.
- Boletas marcadas como “inconformidad” dependencia responsable debe retomar la atención a la boleta y resolverla.
- Se genera reporte mensual de las validaciones en el Sistema de Atención Ciudadana.

B. Flujo/Mapa del Proceso



C. Descripción de Actividades.

No	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONA DOS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
1	Auxiliar administra tivo	Contacto al ciudadan o.	Mensualmente se contactan a ciudadanos que registraron boleta o denuncia.	DATC-MZTL- 001	Sistema de atención ciudadana	N/A
2	Auxiliar administra tivo	Calificaci ón.	Se le cuestiona al ciudadano si la boleta fue resulta de manera satisfactoria, si es así se califica como "positiva" y se agregan comentarios del ciudadano.	DATC-MZTL- 002	Sistema de atención ciudadana	N/A
3	Auxiliar administra tivo	Cambio de estatus.	Si la boleta no fue atendida satisfactoriament e o no fue resuelta, se cambia de Estatus a "inconformidad" y se califica como "negativa".	DATC-MZTL- 003	Sistema de atención ciudadana	N/A
4	Dependenci a responsabl e	Retomar boleta.	En caso de no haber sido atendida, dependencia responsable,	DATC-MZTL- 003	Sistema de atención ciudadana	N/A

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Atención Ciudadana.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSA BLE	ACTIVIDA D	DESCRIPCIÓN	DOCUMENT OS RELACIONA DOS	SISTEMA RELACIONA DO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDEN CIA RELACIONA DO
			debe retomar boleta y solucionar a la brevedad.			

D. Observaciones.

- Se lleva un reporte mensual de las boletas atendidas y las calificaciones a las mismas por el ciudadano.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía.

F. Anexos.

Ejemplo de Reporte Mensual de Monitoreo **FDAC-MZTL-001:**

SAC 19 de marzo de 2019
Sistema de Atención Ciudadana **Detalle de Peticiones (Numérico)**
RSAC_023a.RPT

Dirección : Todas Fecha : Boleta Sindicatura : Todas Fuente : Todas
 Departamento : Todos De : 01/02/2019 Población : Todos Funcionario : Todos
 Asunto : Todos A : 28/02/2019 Colonia : Todas Status : CONCLUIDO

ALUMBRADO PUBLICO
DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBL
LUMINARIAS EN MAL ESTADO

No	Fecha	Nombre	Tel	Municipio	Oficina	Status
4,741	05/02/2019	MARIA VICTORIA OSUNA SOLIS	Tel. 9933035	ALCALDIA CENTRAL	OFICINA ATENCION CIUDADANA	CONCLUIDO
14,741	16/01/2019	JOSE ANGEL PESCADOR 4492	LOMAS DEL EBANO	MAZATLAN		ORDINARIO
* SOLICITA LA REPARACION DE 3 LUMINARIA EN LA CALLE JOSE ANGEL PESCADOR #4492 HAY UNA POR LA MISMA CALLE ESTAN LAS OTRAS 2 - PRENDIDAS 24 HORAS. JEAP 1 10/01/2019 SE TURNA PARA TU ATENCION 2 10/01/2019 18/01/19, RECONEXION, PAUL						
5,589	01/02/2019	MARIA DEL ROSARIO LEDESMA CAZARES	Tel. 66-91-22-66-48	ALCALDIA CENTRAL	TELEFONO	CONCLUIDO
15,589	01/02/2019	PICHLINGUE 18120	VELLA FLORIDA FRACCIONAMIENTO	MAZATLAN		ORDINARIO
* REPORTA UNA LUMINARIA FUNCIONA EN CALLE PICHLINGUE FRENTE #18120 ENTRE QUELITE Y MARMOL_GBV 1 01/02/2019 SE TURNA PARA SU ATENCION 2 05/02/2019 3/02/19, SE PUSO 1 FOCO, OCTAVIO						
5,596	01/02/2019	MARIANA RUIZ GUERRERO	Tel. 9931615	ALCALDIA CENTRAL	TELEFONO	CONCLUIDO
15,596	01/02/2019	PRIVADA DEL VIGIA 713	BENITO JUAREZ	MAZATLAN		ORDINARIO
* SOLICITA LA REPARACION DE UNA LUMINARIA QUE NO FUNCIONA EN LA CALLE PRIV. DEL VIGIA NO. 713, SOLICITA LA REPARACION...AK 1 01/02/2019 SE TURNA PARA SU ATENCION 2 07/02/2019 5/02/19, SE PUSO 1 FOCO, CARLOS TRULLIO						

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Ejemplo Boleta de Atención Ciudadana. **FDAC-MZTL-002:**

Seguimiento de Peticiones

No. Boleta: 4383 | Fecha Ingreso: 004383

ASUNTO
 REPORTA LUMINARIA APAGADA EN CALLE VALLE DORADO FRENTE AL NUM. 15311. YA LA HABIAN REPARADO Y SE FUNDIO NUEVAMENTE... EGGO

Asunto, Clasificación, Departamento, Dirección
 10 LUMINARIAS EN MAL ESTADO
 1 PETICIONES DE LA CIUDADANIA
 4 DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBL
 44 ALUMBRADO PUBLICO

Historial de Acciones: Validación de Concluido

Fecha Validación: sábado, 9 de marzo de 2019
 Nivel de Satisfacción: POSITIVA

Grabar

Boleta: 4383 | Estado: CONCLUIDO | Fecha: jueves, 14 de marzo de 2019

Ubicación: Ciudadano | Boleta

MARCOS COVARRUBIAS XX
 0 años | MASCULINO | 6889 50 02 35
 VALLE DORADO | 15311
 VALLE BONITO | 02000
 MAZATLAN | ALCALDIA CENTRAL

SE ATENDIO PETICION...GBV

14/03/2019 01:35 p. m.

Boleta de Atención Ciudadana. **FDAC-MZTL-003:**

Seguimiento de Peticiones

No. Boleta: 4427 | Fecha Ingreso: 004427

ASUNTO
 REPORTA UNA LUMINARIA FUNDIDA EN CALLE OASIS 7623 ENTRE ESTEPA ENTRE AV PRADOS DEL SOL...GDDR

Asunto, Clasificación, Departamento, Dirección
 10 LUMINARIAS EN MAL ESTADO
 1 PETICIONES DE LA CIUDADANIA
 4 DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PUBL
 44 ALUMBRADO PUBLICO

Historial de Acciones: Validación de Concluido

Fecha Validación: sábado, 9 de marzo de 2019
 Nivel de Satisfacción: NEGATIVA

Grabar

Boleta: 4427 | Estado: CONCLUIDO | Fecha: jueves, 14 de marzo de 2019

Ubicación: Ciudadano | Boleta

MARTHA PEREZ ROMERO
 52 años | FEMENINO | 66398009805
 AV PRADOS | 7623
 PRADOS DEL SOL FRACC - | 02000
 MAZATLAN | ALCALDIA CENTRAL

HASTA LA FECHA NO SE HA ATENDIDO SU PETICION...GBV

14/03/2019 01:39 p. m.

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Atención Ciudadana.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	29 Marzo 2019	Actualización del proceso.	
2	29 Marzo 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	30 Marzo 2019	Actualización de actividades.	
4	30 Marzo 2019	Actualización de anexos.	

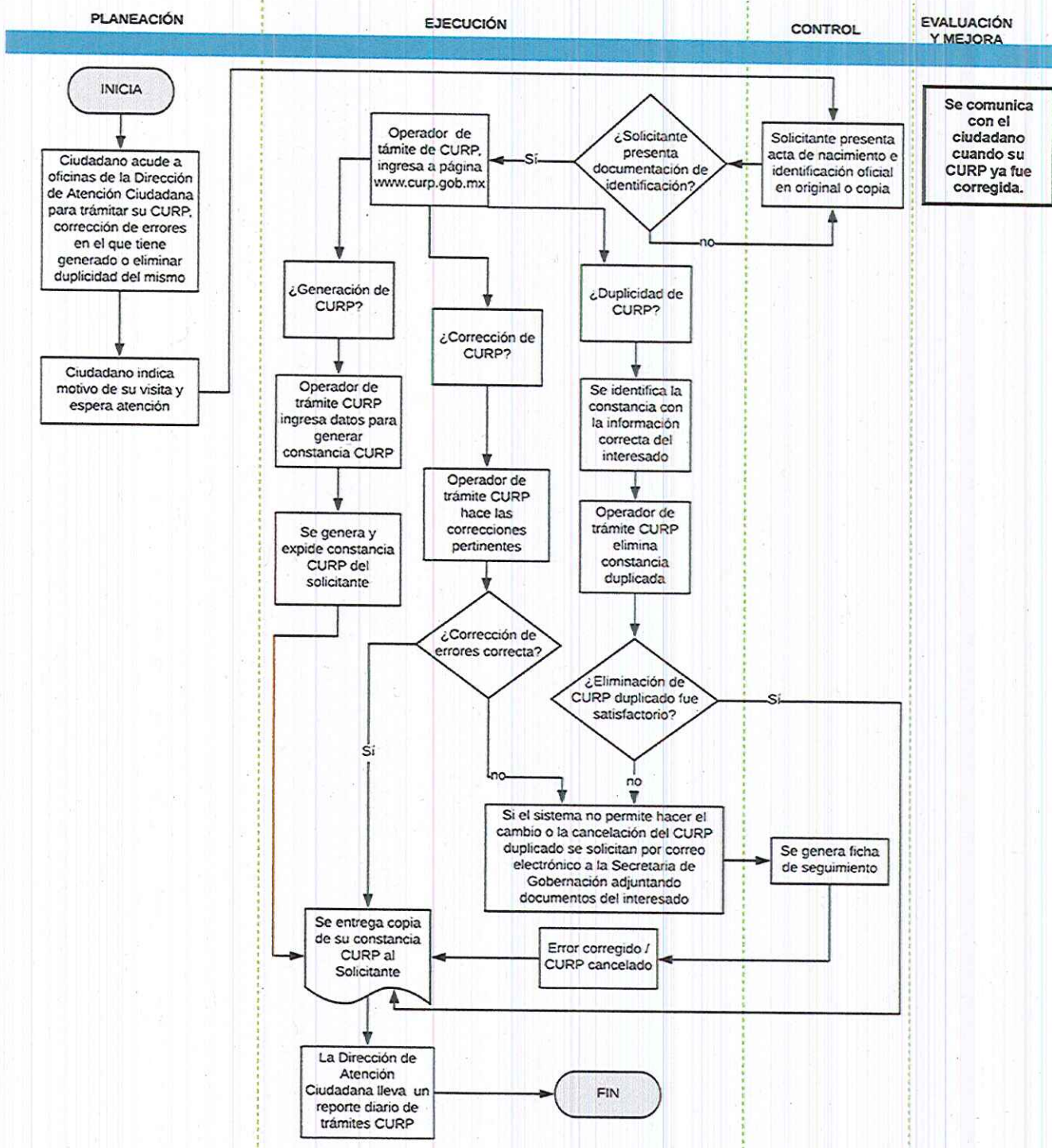
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana	ID	DATC-MZTL-007
Nombre del Proceso	Trámite CURP.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana
Objetivo	Generar y corregir la Clave Única de Registro de Población, de los ciudadanos que lo soliciten.		
Puesto Responsable	Operador Trámite CURP.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	1. Secretaría de Gobernación.		
Sistemas Utilizados	Página www.curp.gob.mx		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de identificación del solicitante. ▪ Constancia CURP. FDAC-MZTL-004 ▪ Reporte diario de trámites CURP. FDAC-MZTL-005 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Atención Ciudadana. ▪ Ley General de Población. 		
Producto Final	Generación de CURP o corrección del mismo.		

A. Explicación General del Proceso:

- Proceso mediante el cual un ciudadano puede solicitar el trámite de su clave única de registro de población o correcciones en la misma.
- Interesado en tramitar su CURP se presenta en oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana.
- El solicitante debe presentar para su trámite, acta de nacimiento e identificación oficial.
- La generación de CURP se realiza en la página www.curp.gob.mx
- Salvo ocasiones donde la página no permita hacer correcciones, éstas se solicitan vía correo electrónico a la Secretaría de Gobernación incluyendo documentos de identificación del solicitante.

B. Flujo/Mapa del Proceso



C. Descripción de Actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Ciudadano	Ciudadano acude a gestionar trámites referentes a su CURP.	Cualquier ciudadano puede acudir a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar trámites referentes a su CURP.	N/A	N/A	N/A
2	Ciudadano	Indica motivo de visita.	El solicitante indica cual es el motivo específico de su visita relacionada con el CURP: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar su CURP. ▪ Correcciones en su CURP. ▪ Eliminar duplicidad de CURP. 	N/A	N/A	N/A
3	Ciudadano	Presentación documentación personal.	El solicitante presenta documentación personal para iniciar el	Documentos personales del	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSA BLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			trámite: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de nacimiento ▪ Identificación oficial Si omite alguno de los documentos debe hacer una segunda visita y traerlos completos.	solicitante.		
4	Operador Trámite CURP	Inicia trámite generación de CURP.	El operador de trámite, genera en la página www.curp.gob.mx la constancia CURP del interesado con los documentos personales que presentó.	Documentos personales del solicitante.	www.curp.gob.mx	N/A
5	Operador Trámite CURP	Inicia trámite corrección de CURP.	Si el interesado ya cuenta con su constancia CURP, pero ésta presenta errores, el operador de trámite ingresa a la página	Constancia CURP.	www.curp.gob.mx	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			www.curp.gob.mx para hacer las correcciones pertinentes.			
6	Operador Trámite CURP	Inicia trámite corrección de duplicidad de CURP.	Si el interesado ha detectado que cuenta con dos constancias de CURP, se identifica la constancia correcta y la errónea es eliminada de la base de datos.	Constancia CURP.	www.curp.gob.mx	N/A
7	Operador Trámite CURP	Solicitud apoyo a la Secretaría de Gobernación.	Para los casos descritos en los puntos 5 y 6, en que el sistema no permita hacer los cambios requeridos o eliminar un CURP duplicado; se solicita apoyo vía correo electrónico a la Secretaría de Gobernación, adjuntando documentación que respalda la solicitud.	Documentos personales del solicitante, constancia CURP errónea o duplicada.	Correo electrónico.	Secretaría de Gobernación.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
8	Operador Trámite CURP	Se genera Constancia CURP.	Una vez generado por primera vez el CURP, se haya corregido algún error en el ya existente o eliminada una constancia duplicada; se genera e imprime la constancia oficial del interesado.	Constancia CURP	www.curp.gob.mx	N/A
9	Operador Trámite CURP	Copia constancia al interesado.	Se le proporciona una copia de la constancia CURP generada al solicitante.	Constancia CURP	www.curp.gob.mx	N/A
10	Jefe de Departamento	Reporte diario.	Ésta Dirección lleva un reporte diario de los trámites de CURP atendidos diariamente.	Reporte diario de trámites CURP	N/A	N/A

D. Observaciones.

- El interesado puede presentar Acta de Nacimiento y credencial del INE.
- El trámite se hace en forma personal en las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana.

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Atención Ciudadana.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

E. Beneficiario (s) del Proceso.

- Ciudadanía.

F. Anexos.

Ejemplo de Constancia CURP:



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
CONSTANCIA DE LA CLAVE ÚNICA
DE REGISTRO DE POBLACIÓN

SECRETARÍA DE GOBIERNO
SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO

DIRECCIÓN GENERAL DEL
REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN
E IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Clave:
REBM720719MSLNRR04

Nombre:
MIRNA MARIBEL RENDON BARRON

Fecha de inscripción: 12/09/2000
Folio: 65608092
Entidad de registro: SINALOA

Soy México

QR code



125012197201526

CURP Certificada; verificada con el Registro Civil

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Ejemplo de Reporte Diario de Trámites CURP en la Dirección de Atención Ciudadana:



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Dirección de Atención Ciudadana y Social

REPORTE DIARIO DE TRÁMITES CURP
 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

FECHA: 13/03/2019

ATENCIÓN: MIRNA MARIBEL RENDÓN BARRÓN FIRMA:

#	HORA	NOMBRE	DOMICILIO	TELEFONO	FIRMA
1	8:11	Camelia Alvarez Duran	Rancho de Tehuacan del Norte	322 285906	
2	8:50	Dolores del Carmen Zamudio Acea	Avda. Puertas de Sol Hor de Cortez 12015	66911596519	Dolores del Carmen Zamudio Acea
3	9:00	Agustín Cervantes Rosas	Prva Hda. del Mar #8 Col. Hda. del Mar	6691640268	Agustín Cervantes Rosas
4	9:05	Agustín Cervantes Rosas	Prva Hda. del Mar #8 Col. Hda. del Mar	6691004346	Agustín Cervantes Rosas
5	9:11	Agustín Cervantes Rosas	Prva Hda. del Mar #8 Col. Hda. del Mar	6691640261	Agustín Cervantes Rosas
6	9:21	Taricita	Prva Hda. del Mar	983 6884	
7	9:40	Monica J. Bohon Zungo	Constitucion #1113 Centro	6691339947	

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	04 Abril 2019	Actualización del proceso.	
2	04 Abril 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	05 Abril 2019	Actualización de actividades.	
4	05 Abril 2019	Actualización de anexos.	

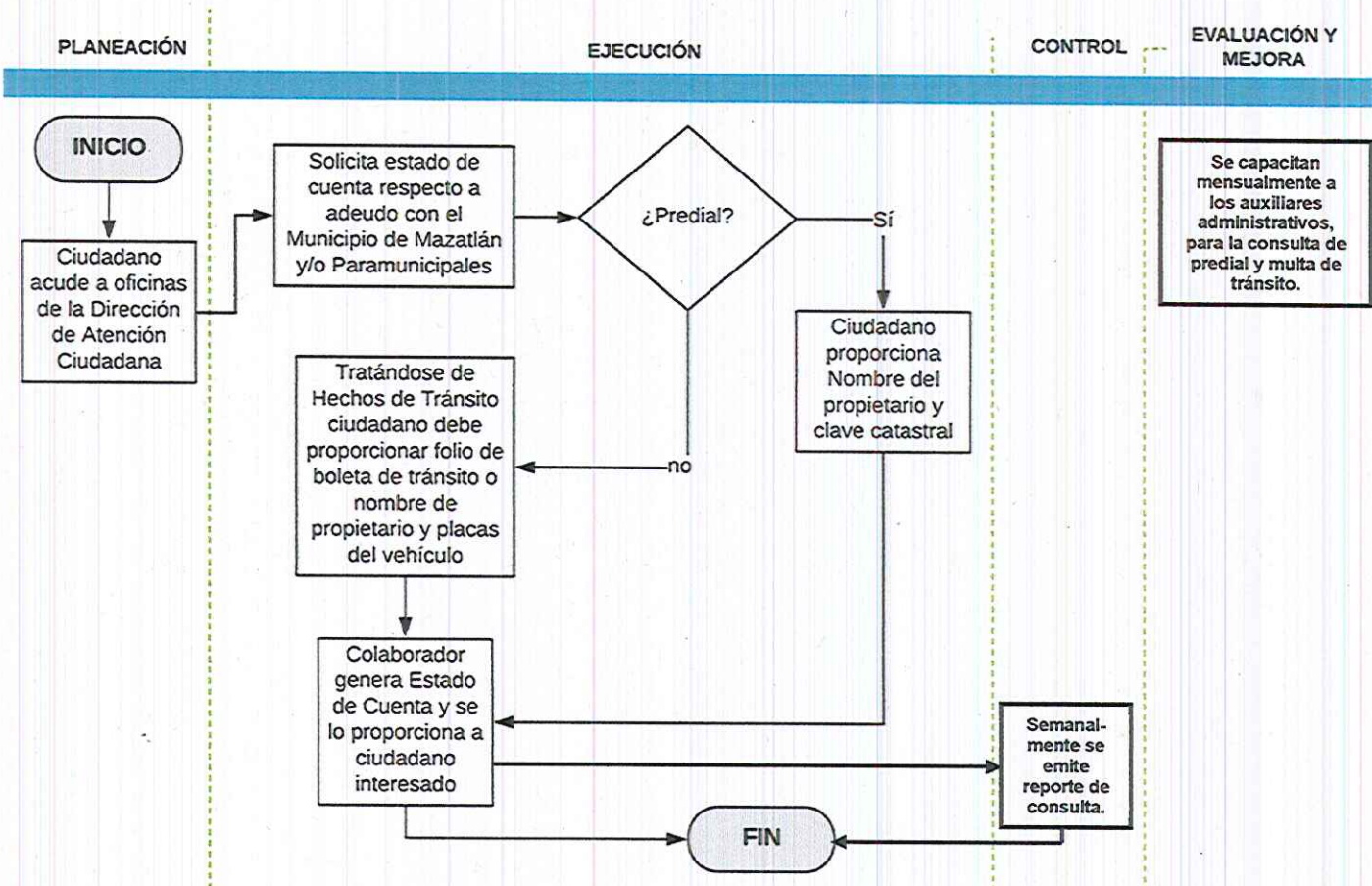
Detallado de Proceso

Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-008
Nombre del Proceso	Consulta vía web de estados de cuenta de Predial y Multas de Tránsito.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana.
Objetivo	Proporcionar los estados de cuenta que solicita el ciudadano en los conceptos de pago de Predial y adeudos en multas de Tránsito.		
Puesto Responsable	Staff Administrativo.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tránsito Municipal. 2. Dirección de Ingresos. 		
Sistemas Utilizados	Páginas web: http://transito.mazatlan.gob.mx http://servicios.mazatlan.gob.mx/predial/recibos		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de cuenta Predial. ▪ Adeudos de Tránsito Municipal 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de Atención Ciudadana. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento de la Policía de Tránsito del Municipio de Mazatlán Sinaloa. ▪ Ley de Hacienda Municipal del Estado de Sinaloa. 		
Producto Final	Emisión de recibos de Predial y Hechos de Tránsito.		

A. Explicación General del Proceso:

- Ciudadano acude a oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana e indica el trámite que requiere; pueden ser consulta de hechos de tránsito o estados de cuenta de Predial.
- Tratándose de Estado de cuenta de Predial, debe proporcionar el nombre del propietario o clave catastral.
- Tratándose de hechos de Tránsito, debe presentar boleta de tránsito con número de folio; en caso de no contar con dicha información proporciona nombre del propietario y placas del vehículo.

B. Flujo/Mapa del Proceso



Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

C. Descripción de Actividades.

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Ciudadano	Solicitud	<p>Cualquier ciudadano puede acudir a la Dirección de Atención Ciudadana y solicitar le sea generado un Estado de cuenta para conocer adeudo de Predial y Hechos de Tránsito.</p> <p>Ciudadano se registra en bitácora.</p>	Bitácora.	N/A	N/A
2	Colaborador de Atención Ciudadana	Atención al ciudadano.	<p>Para consulta de Predial, ciudadano debe proporcionar su nombre del propietario o clave catastral.</p> <p>Una vez contando con esos datos el colaborador accede a la liga: http://servicios.mazatlan.gob.mx/pr edial/recibos.</p>	Estado de adeudo predial, consulta hecho de Tránsito.	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			<p>Tratándose de hechos de tránsito el ciudadano debe proporcionar boleto de tránsito con número de folio o el nombre del propietario y placas del vehículo.</p> <p>Colaborador accede a la liga: http://transito.mazatlan.gob.mx</p>			
3	Colaborador de Atención Ciudadana	Estado de cuenta.	Estado de cuenta generado se entrega al ciudadano interesado.			

D. Observaciones.

- Cualquier colaborador de la Dirección de Atención Ciudadana puede atender al ciudadano respecto a éste trámite; excepto un Operador de Tramite CURP.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

F. Anexos.

Ejemplo de Estado de Cuenta de Predial:



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN 2018-2021
 TESORERÍA MUNICIPAL / DIRECCIÓN DE INGRESOS



MAZATLÁN
 DONDE SE VIVEN LAS OJAS

DECLARACIÓN DE PAGO DE IMPUESTO PREDIAL

CLAVE CATASTRAL	FECHA LÍMITE DE PAGO	AÑO
011-050-001-006-001-001	28 de Febrero de 2019	2019
NOMBRE DE CONTRIBUYENTE Y DOMICILIO	USO	SUBSIDIO
REATIGA SALAZAR AURELIANO CONSTITUCION Y R RUBIO, CENTRO	CASA HABITACION	SIN SUBSIDIO
VALOR CATASTRAL	SUPERFICIE DE TERRENO	SUPERFICIE DE CONSTRUCCION
\$ 292,748.27	656.21 M ²	330.60 M ²

CONCEPTO	IMPORTE
● IMPUESTO PREDIAL URBANO	\$ 618.40
● SIN SUBSIDIO	\$ 0.00
● SUBTOTAL	\$ 618.40
● SUBTOTAL	\$ 0.00
● SUBTOTAL	\$ 618.40
● 10% ASISTENCIA SOCIAL	\$ 61.84
● SUBTOTAL	\$ 680.24
● CRUZ ROJA	\$ 20.00
● DIFERENCIAS DE PREDIAL	\$ 0.00
● MULTAS	\$ 0.00
● RECARGOS	\$ 10.20
● IMPUESTO TOTAL	\$ 710.44
● AJUSTE	\$ -0.44

Paga tu predial en cualquiera de las siguientes sucursales bancarias:

IMPUESTO TOTAL ANUAL

\$ 710.00

SETESENTOS DIEZ PESOS 00/100 M.N.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

Ejemplo de Consulta de Hechos de Tránsito:

Datos del Vehículo						
No. Placa	Estado	Clase	Marca	Modelo	Tipo	Color
ASS8Y	SINALOA	MOTOCICLETA	KURAZAI	2017	MOTOCICLETA	NEGRO
Datos del Propietario			Datos del Conductor			
JESUS ANTONIO CASTILLO OLIVOS ... MAZATLAN			CASTILLO OLVAS JESUS ANTONIO MELCHOR OCAMPO 905, CENTRO, MAZATLAN, SINALOA			
Infracciones Cometidas						
Clave	Descripción			No. Salarios	Importe	Status
91	HONORARIOS POR NOTIFICACION			1	80.60	
117	NO PORTAR CASCO Y ANTEOJOS PROTECTORES EL CONDUCTOR DE MOTOCICLETA L 90 R 109			6	483.60	
Total:					564.20	

Nota: El importe de este documento puede no ser el definitivo, ya que pueden existir otros cargos aun no registrados.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	06 Abril 2019	Actualización del proceso.	
2	06 Abril 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	08 Abril 2019	Actualización de actividades.	
4	08 Abril 2019	Actualización de anexos.	

Detallado de Proceso

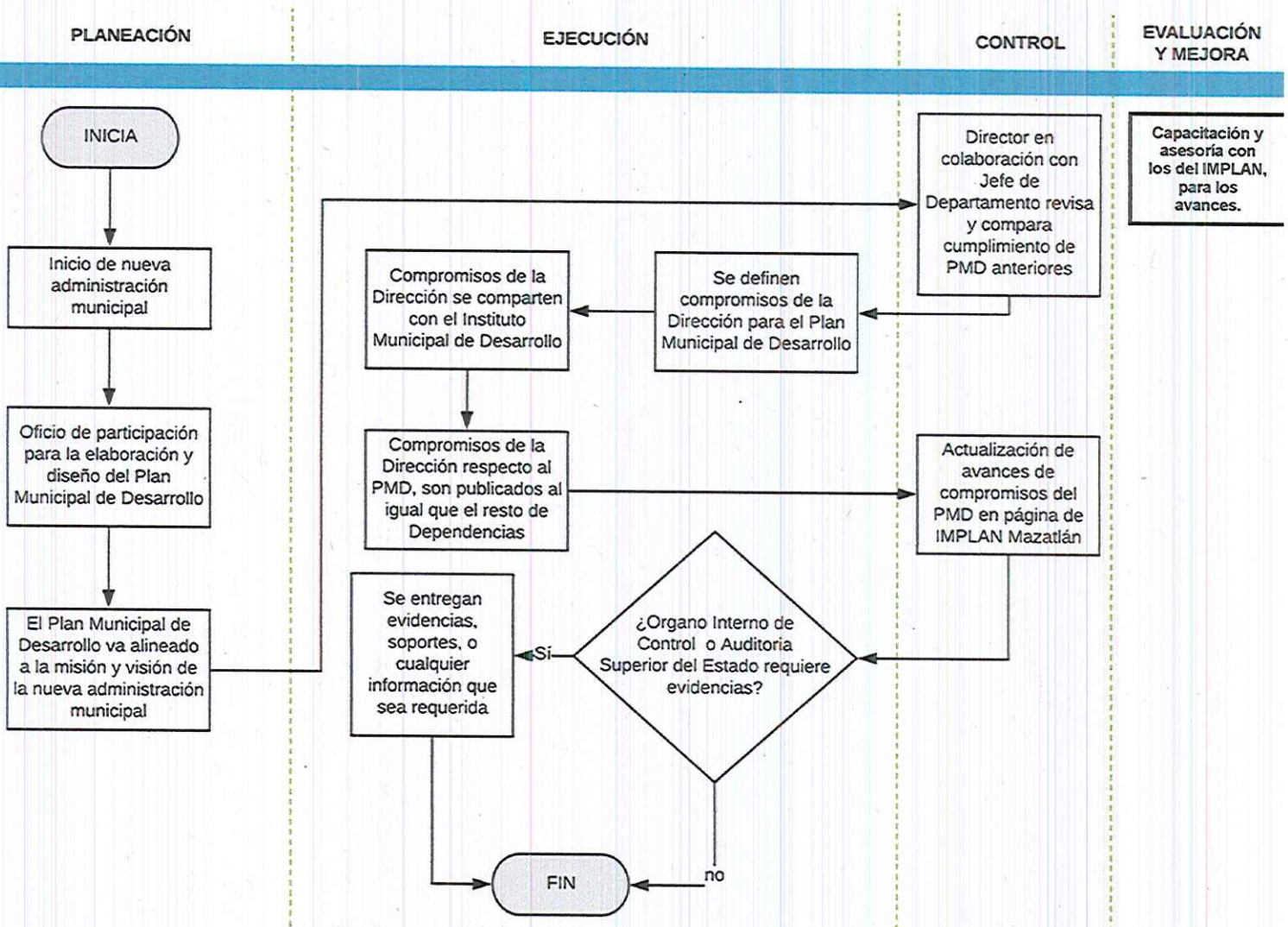
Dependencia	Dirección de Atención Ciudadana.	ID	DATC-MZTL-009
Nombre del Proceso	Elaboración y seguimiento Plan Municipal de Desarrollo.	Área/ Depto.	Dirección de Atención Ciudadana.
Objetivo	Elaborar en conjunto con las áreas de acuerdo a las necesidades y compromisos de la Administración en curso, y cumplir con las líneas de acción definidas en el mismo.		
Puesto Responsable	Director de Atención Ciudadana.		
Direcciones, Áreas, Dependencias o Puestos de Trabajo Involucrados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán. 2. Presidencia Municipal de Mazatlán. 3. Órgano Interno de Control 4. Auditoría Superior del Estado 		
Sistemas Utilizados	N/A		
Documentos o Formatos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Municipal de Desarrollo. 		
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de atención ciudadana. ▪ Constitución Política del Estado de Sinaloa. ▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información. ▪ Reglamento de Gobierno de H. Municipio de Mazatlán. 		
Producto Final	Cumplimiento de obligaciones fundamentadas en Normativa Nacional y Estatal.		

A. Explicación General del Proceso:

- Cada nueva Administración en el Municipio de Mazatlán, propone y ejecuta su Plan Municipal de Desarrollo que por legislación están obligados.
- Al inicio de la gestión de cada una de ellas, se distribuyen entre las Direcciones oficina para solicitar su participación y de acuerdo a necesidades de cada área, establecer las metas correspondientes al Plan de Desarrollo Municipal.
- Revisando y comparando planes de años anteriores, se establecen las líneas de acción y metas correspondientes a la Dirección de Atención Ciudadana, para definición del Plan Municipal de Desarrollo; siempre alineadas con el objetivo de la Administración en curso.
- El PMD correspondiente a ésta Dirección, se entrega al Instituto Municipal de Planeación.

- Mensualmente se actualizan avances en la página de Implan (Instituto Municipal de Planeación) Mazatlán, para dar cumplimiento a las obligaciones de la Dirección, y si fuesen requeridas por el Órgano Interno de Control, Regidores o Auditoría Superior del Estado se presentan soportes, evidencias, aclaraciones o cualquier información que respalde el avance de ésta Dirección.

B. Flujo/Mapa del Proceso



Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

C. Descripción de Actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Director Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán	Solicitud de aportación.	Al tomar posesión una nueva Administración Municipal y alineado a su visión y misión, se solicita la participación de las Direcciones del Municipio para complementar el Plan Municipal de Desarrollo.	Oficio interno	N/A	Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán
2	Director y Jefe de Departamento	Revisión y comparación de PMD anteriores.	En conjunto el Director y Jefe de Departamento, revisan y comparan PMD anteriores, para definir nuevos alcances.	PMD anteriores	N/A	N/A
3	Director	Compromisos definidos para PMD.	Resultado de la evaluación y comparación de PMD anteriores, se definen los compromisos a cumplir en la	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			presente Administración, siempre alineados con las nuevas visión y misión.			
4	Director	Entrega de compromisos PMD.	Los compromisos de la Dirección se entregan al Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán, para su análisis, aprobación y publicación.	N/A	N/A	Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán
5	Jefe de Departamento	Actualización de avances y seguimiento.	Mensualmente se entregan avances de ésta Dirección respecto al cumplimiento de compromisos, para actualizar en la página oficial del Municipio.	N/A	N/A	Instituto Municipal de Planeación de Mazatlán
6	Director	Entrega de evidencias.	Si es requerido por el Órgano Interno de Control o la Auditoría		N/A	Instituto Municipal de Planeación de

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
			Superior del Estado, se entregan evidencias, soportes o cualquier información que sea solicitada respecto a los compromisos cumplidos.			Mazatlán, Órgano Interno de control, Auditoría Superior del Estado

D. Observaciones.

- El Plan Municipal de Desarrollo se diseña y elabora de acuerdo a la misión y objetivos principales de la Administración en curso.
- El Plan Municipal de Desarrollo se elabora cada nueva Administración Municipal.
- El Director es responsable de coordinar y vigilar que se cumplan las líneas de acción, correspondientes a la Dirección de Atención Ciudadana.

E. Beneficiario (s) del Proceso.

Ciudadanía y Turistas de Mazatlán Sinaloa.

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Atención Ciudadana.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DATC-MZTL

REVISIÓN: 05

Fecha autorización:

F. Anexos.

Ejemplo de actualización de avances de la Dirección de Atención Ciudadana, respecto al Plan Municipal de Desarrollo.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SOCIAL						
No.	META	UNIDAD DE MEDIDA	1ER AÑO	2DO AÑO	3ER AÑO	TOTAL
1	PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O DENUNCIAS RECIBIDAS	CANTIDAD	1.200	1.200	1.200	3.600
2	TURNAR REPORTES RECIBIDOS PARA SU ATENCIÓN EN UN LAPSO NO MAYOR A UN DÍA HÁBIL	%	100	100	100	300
3	SEGUIMIENTO A REPORTES RECIBIDOS EN LA VISITA A LA COLONIA, FRACCIONAMIENTO O COMUNIDAD	%	80	80	80	240
4	MONITOREO POR LLAMADA TELEFÓNICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS REPORTES CONCLUIDOS	%	60	60	60	180
5	TRÁMITES DE CURP SOLICITADOS POR LA CIUDADANÍA	CANTIDAD	12.000	12.000	12.000	36.000
6	PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O DENUNCIAS RECIBIDAS	CANTIDAD	18.000	18.000	18.000	54.000
7	TURNAR REPORTES RECIBIDOS PARA SU ATENCIÓN EN UN LAPSO NO MAYOR A UN DÍA HÁBIL	%	100	100	100	300
8	SEGUIMIENTO A REPORTES RECIBIDOS EN OFICINA, MÓDULOS Y VÍA TELEFÓNICA	%	80	80	80	240
9	MONITOREO POR LLAMADA TELEFÓNICA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS REPORTES CONCLUIDOS	%	60	60	60	180

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 07 Marzo 2019

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	09 Abril 2019	Actualización del proceso.	
2	09 Abril 2019	Modificación mapa de proceso.	
3	10 Abril 2019	Actualización de actividades.	
4	10 Abril 2019	Actualización de anexos.	

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 Muñoz
 Director de Atención Ciudadana

**ATENCION CIUDADANA
 Y GESTORIA
 MAZATLAN, SINALOA**

Recibido por:

Firma /sello

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

**AYUNTAMIENTO DE
 MAZATLAN SIN.
 ORGANO 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