



MAZATLÁN

DONDE SE ROMPEN LAS OLAS  
LA CIUDAD DEL CARNAVAL

OFICINA DE MAZATLAN

OFICIALIA MAYOR

# MANUAL DE PROCESOS

Oficialía Mayor  
Coordinador de Servicios Generales  
y Control Vehicular  
H. Ayuntamiento de Mazatlán



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

## OFICIALIA MAYOR

### INDICE

Introducción	3
Mensaje del Presidente Municipal	4
Filosofía Institucional	5
• Misión	5
• Visión	6
• Valores	7
Marco Legal	9
Metodología	11
Simbología	12
Atribuciones	13
Organigrama	15
Lista de Procesos	16
Objetivos y detallado de procedimientos	17
Hoja de Control de Cambios	22





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos correspondiente a la Coordinación de Servicios Generales es de observancia general, como instrumento de información y consulta, siendo un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que lo conforman.

Su consulta permite identificar con claridad las responsabilidades asignadas y con ello evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Este a su vez, constituye una herramienta útil para el desempeño de las funciones del personal que labora dentro de la unidad administrativa; además de servir como fuente de información y orientación para los ciudadanos interesados en la organización interna que compete a esta área dentro de la estructura organizacional.

Por ser un documento de consulta frecuente, este Manual deberá ser actualizado cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de este departamento, por lo que cada una de las áreas que la integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.





2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

## OFICIALIA MAYOR

### MENSAJE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL

4

Pueblo de Mazatlán: Al asumir la Presidencia Municipal de Mazatlán, a través de un proceso electoral histórico para la vida pública de nuestro municipio, adquirí el compromiso de elevar la calidad de vida de su población y transformar la gestión de gobierno; para hacer realidad la expectativa de una sociedad que espera austeridad, honradez, transparencia, resultados y cumplimiento de promesas. Nuestro compromiso habrá de alcanzarse a través de la consecución de las políticas y objetivos establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo de Mazatlán para el periodo 2018-2021.

El Plan representa nuestra visión de gobierno, integrando no sólo las acciones gubernamentales municipales, sino que es una herramienta en donde se establecen los mecanismos de planeación, operación, seguimiento y evaluación de estas acciones, así como el resultado esperado del esfuerzo conjunto de mi gobierno con el pueblo, para cumplir con la misión de lo que llamamos El Cambio Verdadero. Cambio que con nuestras acciones propone, invita y convoca al cambio sin simulaciones: "Un cambio profundo, de raíz".

En este documento, enunciamos los ejes rectores que agrupan las principales metas estratégicas de la gestión del ayuntamiento y los principios de gobierno que guiarán a las diversas dependencias en su quehacer diario, convirtiéndolo en un ejercicio vivo en el que confluyen la democracia representativa (Visión de Gobierno), así como la democracia participativa (demandas ciudadanas). En un escenario siempre optimista en el que Mazatlán alcanza su máximo potencial, es necesaria una participación constante e integral de los diferentes sectores del municipio y de toda la población mazatleca, por lo que es mi deber ejercer un gobierno municipal responsable, democrático e incluyente, que oriente sus programas, políticas y acciones hacia el fortalecimiento de la participación.

Requerimos y proponemos con nuestras acciones un cambio de rumbo, aún cuando nuestra gestión se limita a tres años, la visión de esta administración se hará notar. Exigiremos a nuestro equipo de trabajo 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: Vamos por un camino del todo nuevo con el

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301



MAZATLÁN  
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

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.

5

### FILOSOFIA INSTITUCIONAL

#### MISIÓN

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 de:

- 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 necesarias 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 intervenciones que se realicen en el

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

Municipio sean productivos 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.

Para lograr lo anterior, el Gobierno Municipal de Mazatlán 2018-2021, se compromete a escuchar al pueblo, que son los individuos que forman la sociedad, a analizar los problemas reales y a diseñar soluciones verdaderas; logrando un gobierno municipal totalmente orientado a la sociedad.

### VISIÓN

En el 2021 el Ayuntamiento Municipal de Mazatlán, es un gobierno reconocido por la Calidad y Efectividad de la Atención que presta a las necesidades de los distintos sectores de la población del municipio.

Los habitantes del municipio acuden a las diferentes áreas e institutos municipales a exponer sus inquietudes y necesidades con facilidad y satisfacción, ya que saben que son escuchados y atendidos con amabilidad y respeto, por todos los funcionarios municipales.

Por ello, la sociedad mazatleca, en sus distintos sectores participa con el Gobierno Municipal en los proyectos estratégicos que se emprenden para mejorar la Calidad de Vida y el Bienestar de las comunidades.

Los Servicios Públicos Municipales, son reconocidos por su calidad, eficiencia y eficacia, y desarrollan procesos de mejora continua en su organización, infraestructura y equipos de trabajo.

El personal que trabaja en el municipio es sensible a las demandas sociales, está capacitado para solucionar las necesidades de los ciudadanos, y está orientado hacia la gente. Por ello, ofrece servicios de calidad, se preocupan por las personas y hacen su mayor esfuerzo por satisfacer a los beneficiarios de los diferentes programas municipales.

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301





2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

## OFICIALIA MAYOR

Los recursos municipales son manejados con gran eficiencia, transparencia y honestidad, de modo que la sociedad reconoce que se maximiza el beneficio social en la aplicación de estos recursos; por lo que participa en lo que le corresponde y cumple con sus obligaciones fiscales.

7

En el desarrollo económico, Mazatlán es una ciudad de intenso desarrollo y crecimiento, que trae inversiones y proyectos de diferentes inversionistas del país y del extranjero; ya que la ciudad es considerada como un lugar muy atractivo para la inversión turística y la creación de empresas de servicios.

Por lo anterior, el Municipio de Mazatlán es un ejemplo para otros municipios del país que reconocen al Gobierno Municipal como un gobierno de transformación, orientado al pueblo y que habrá logrado un cambio real, evidente y sostenido en colaboración con la población del municipio.

### PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios que orientan el Gobierno Municipal son;

EL CAMBIO VERDADERO real, evidente y sostenido.

AUSTERIDAD en el manejo de los recursos.

APOYO TOTAL a los menos favorecidos.

APROVECHAMIENTO integral de los recursos disponibles.

Los valores que norman el comportamiento de quienes trabajamos en el Gobierno Municipal de Mazatlán 2018-2021 son:

ORIENTACION A LOS USUARIOS:

En todos nuestros programas nos enfocamos en el beneficio de nuestros usuarios:

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301



MAZATLÁN  
DONDE SE ROMPEN LAS OLAS



2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

## OFICIALIA MAYOR

### DEMOCRACIA:

En las decisiones públicas tomamos en cuenta a todos los sectores involucrados.



### CALIDEZ:

Tratamos con amabilidad y cercanía a los ciudadanos.

### HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA:

Manejamos los recursos que la sociedad nos confía con el ciudadano y la responsabilidad que exige la ley.

### EFICIENCIA Y EFICACIA

Utilizamos los recursos de la mejor manera posible en los resultados que ofrecemos.

### INCLUSION:

En el diseño de las políticas públicas nos orientamos a los más pobres y los más vulnerables.







2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### MARCO LEGAL

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

9

### Leyes

- Ley del Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Municipios del Estado de Sinaloa.
- Ley de Entrega y Recepción de los Asuntos y Recursos Públicos del Estado de Sinaloa.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.
- Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.
- Ley Federal de Trabajo.
- Ley General de Archivos del Estado de Sinaloa.
- Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.

### Reglamentos

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- Reglamento de Gobierno del H. Ayuntamiento del Municipio De Mazatlán, Sinaloa.
- Reglamento Interior del H. Ayuntamiento del Municipio de Mazatlán.
- Reglamento Interno de la Oficialía Mayor.

### Códigos

- Código Civil del Estado de Sinaloa.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Sinaloa.
- Código Penal para el Estado de Sinaloa.
- Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos del Municipio de Mazatlán, Sinaloa.





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### Contratos

- Contrato Colectivo de Trabajo del Sindicato de Trabajadores al Servicio del H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa.

10

### Otras publicaciones

- Programa Operativo Anual (POA).
- Plan Municipal de Desarrollo (PMD).
- Atribuciones de la Oficialía Mayor publicadas en el Portal del Municipio de Mazatlán.
- Manual de Inducción de Oficialía Mayor.
- Manual de Organización.
- Manual de Procedimientos.
- Lineamientos Técnico para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones de transparencia establecidas en el artículo cuarto en relación con el artículo 90, párrafo cuarto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.
- Decretos Publicados en el Periódico Oficial del Estado de Sinaloa.
- Las que otras Leyes, Reglamentos y Disposiciones especifiquen.





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### METODOLOGIA

Para la conformación de los presentes Manuales del Taller Municipal y del Departamento de Mantenimiento se coordinaron actividades, donde se cumplió con la siguiente metodología:

11

1. Aplicación de Diagnóstico Organizacional , analizando:
  - Objetivos de cada puesto.
  - Herramientas y necesidades.
  - Funciones y actividades específicas.
  - Relación Cliente-Proveedor interno y externos.
  - Documentación entregable con carácter obligatorio y plazo límite.
  - Líneas de mando y personal a su cargo.
  - Organigrama.
  - Normatividad aplicable
2. Detección de áreas de mejora de cada Departamento y Dirección.
3. Dictaminar de Propuestas de Mejora.
4. Actualización de Organigramas.
5. Actualización de nombramiento de puestos.
6. Aplicación de ajustes a las funciones (según recomendaciones).
7. Revisión y validación de funciones desempeñadas por cada puesto.
8. Conformación del Manual Organizacional.
9. Entrega de Manual Organizacional (Acuse de entrega-recepción).





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS/MAPA DE PROCESO

	Terminal. 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".
	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.
	Símbolo del Documento Impreso. Un documento o informe impreso.
	Símbolo de Multidocumento. Representa multidocumento en el proceso.
	Símbolo de Decisión o Ramificación. Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.





2018 - 2021

## OFICIALIA MAYOR

### ATRIBUCIONES

13

En cumplimiento al Reglamento de la Administración Pública Municipal en donde se describen los siguientes artículos:

Artículo 7 del presente reglamento, el presidente municipal podrá autorizar la creación o supresión de diversas unidades que requiera la administración pública municipal, por lo que confiere a oficial mayor conforme al reglamento de gobierno del h. ayuntamiento del municipio de Mazatlán Sinaloa Artículo 46 Fracción XXVII. Cuidar del buen estado y mejoramiento de los bienes de aprovechamiento común destinados al servicio público y de aquellas propiedades del municipio asignándoles la función principal de preservar y conservar en condiciones óptimas el h. ayuntamiento de Mazatlán (edificio de palacio municipal) tomando medidas preventivas y correctivas para la mejor administración de mantenimiento de áreas y las dependencias internas y externas que dependan de él, este a su vez delega atribuciones al jefe de Departamento de Mantenimiento de acuerdo al ordenamiento del reglamento de la administración pública municipal.

Artículo 11. Independientemente de las dependencias señaladas en el artículo 7 del presente Reglamento, el Presidente Municipal podrá autorizar la creación o supresión de diversas unidades que requiera la Administración Pública Municipal, asignándole la función principal de reparación y control de vehículos de las Dependencias del H. Ayuntamiento de Mazatlán así como la administración de almacén al Oficial Mayor; este a su vez delega atribuciones al Jefe de Departamento de Taller Municipal y al Jefe de Departamento de Taller Municipal Proveeduría (Almacén), de acuerdo al ordenamiento del Reglamento de la Administración Pública Municipal.





OFICIALIA MAYOR

2018 - 2021

Artículo 20.- Corresponden a la Oficialía Mayor, además de las facultades y obligaciones señaladas en el artículo 55 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa, las siguientes: (Reforma publicada en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa, de fecha 23 de Diciembre del 2002). Fracción III. Establecer el sistema de administración de los recursos materiales y servicios de la Administración Pública Municipal. IV. Administrar los servicios de Proveeduría y Almacén, así como de Talleres y Control de Vehículos, IX. Las demás que le señalan las Leyes, Reglamentos o acuerdos del Cabildo o le sean expresamente conferidas por el Presidente Municipal.



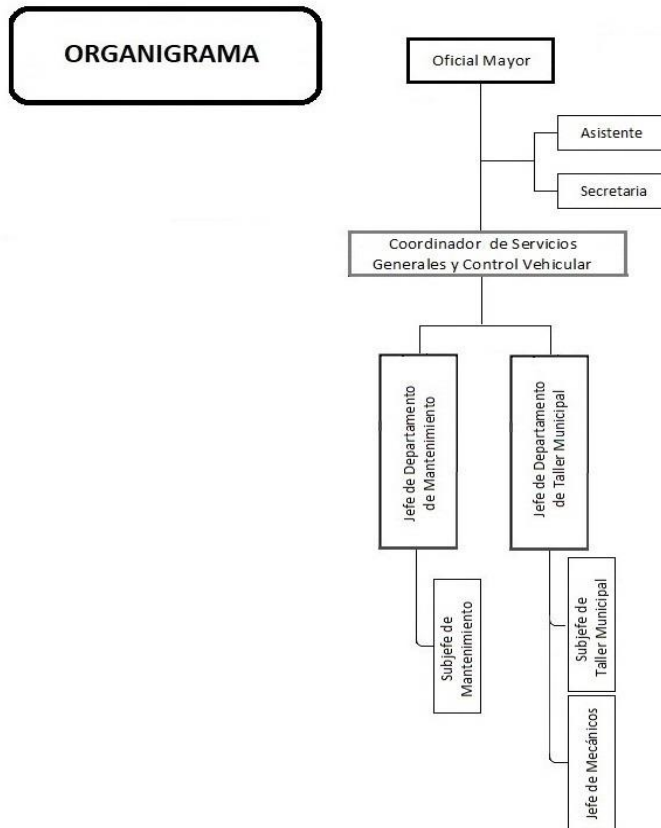


2018 - 2021

# OFICIALIA MAYOR

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### ORGANIGRAMA





2018 - 2021

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN

OFICIALIA MAYOR

LISTA DE PROCESOS MAPEADOS

Supervisión y coordinación de las áreas asignadas	CSG-MZT-01
---	------------





## OFICIALIA MAYOR

2018 - 2021

## OBJETIVOS Y DETALLADO DE PROCEDIMIENTOS

## Detallado de Proceso

Dependencia	Oficialía Mayor	ID	CSG-MZT-01
Nombre del Proceso	Supervisión y coordinación de las áreas asignadas	Área/ Depto.	Oficialía Mayor
Objetivo del Proceso	Mantener una mejora continua en las distintas áreas asignadas a la Coordinación de Servicios Generales y Control Vehicular		
Puesto responsable	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular		
Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados	Taller Municipal, Mantenimiento.		
Sistemas utilizados	Office - Microsoft		
Documentos o formatos relacionados	Oficios y formatos internos		
Políticas	Marco Jurídico		
Producto Final	Supervisión de las áreas de la Coordinación de Servicios Generales y Control Vehicular		

17

A. Explicación General del proceso:

1. Se lleva a cabo una supervisión en las distintas áreas a cargo de la Coordinación de Servicios Generales y Control Vehicular.
2. Se programan reuniones con el subdirector, jefe o enlace de cada una de las áreas asignadas a la coordinación.
3. Se analizan las necesidades, problemáticas o áreas de oportunidad.
4. Se revisan líneas estratégicas de acción para solventar las áreas de oportunidad detectadas en coordinación con el Subdirector, Jefe o Enlace de cada área.
5. Se presenta la actividad que se desea realizar al oficial mayor para su conocimiento y/o mejora.
6. Una vez autorizado por la oficial mayor se precede a realizar la actividad.
7. Se recopila evidencia documental y/o fotográfica de la actividad realizada.
8. Se presentan los resultados a oficial mayor para su conocimiento.
9. Finalmente se documentan los resultados y para mantener una mejora continua.

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301

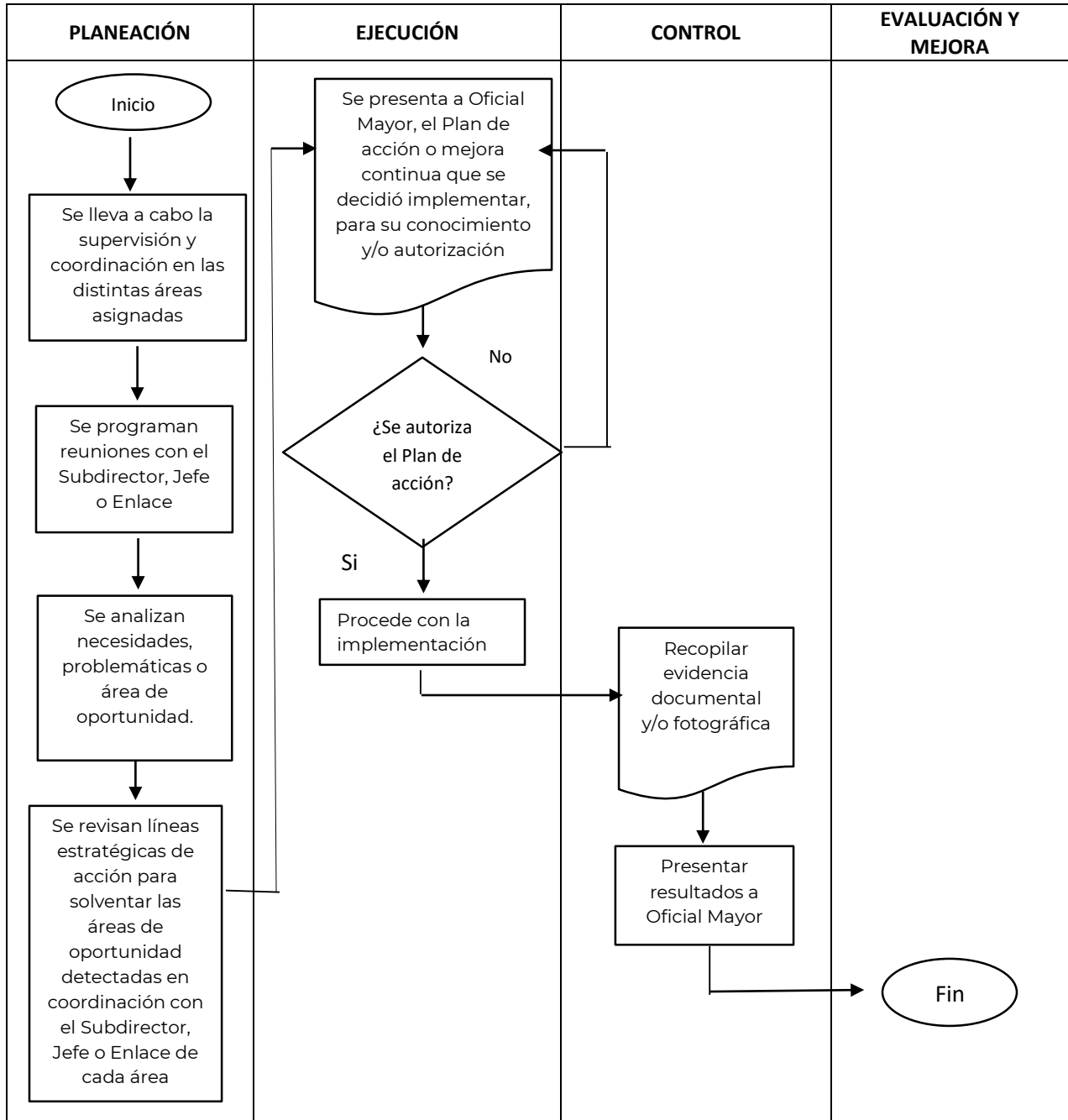




OFICIALIA MAYOR

2018 - 2021

B. Flujo/Mapa del proceso





2018 - 2021

OFICIALIA MAYOR

C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular.	Supervisión	Se lleva a cabo la supervisión y coordinación en las distintas áreas a cargo de la Coordinación de Inspección y Normatividad	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
2	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Reunión de retroalimentación	Se programan reuniones con el Subdirector, Jefe o enlace de cada una de las áreas asignadas a la Coordinación para iniciar la retroalimentación sobre el funcionamiento de cada una.	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
3	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Detección de áreas de oportunidad	Se analizan las necesidades, problemática o áreas de oportunidad.	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
4	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Análisis y determinación de líneas estratégicas de acción para su seguimiento.	Se analizan líneas estratégicas de acción para solventar las áreas de oportunidad detectadas en coordinación con el Subdirector, Jefe o Enlace de cada área.	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
5	Coordinador de Servicios Generales y Control	Presentación del Plan de acción	Se presenta a Oficial Mayor el Plan de acción o mejora	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal

Ángel Flores S/N Centro Mazatlán, Sinaloa.  
Tel: 915-80-00 Ext: 2301





OFICIALIA MAYOR

2018 - 2021

	Vehicular		continua que se decidió implementar, lo anterior para su conocimiento y/o autorización.			
6	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Autorización	Una vez autorizado por la Oficial Mayor se procede con la implementación.	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
7	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Recopilación de evidencia	Se recopila evidencia documental y/o fotográfica de la actividad realizada.	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
8	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Presentación de resultados	Se presentan los resultados a Oficial Mayor para su conocimiento	Oficios formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal
9	Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular	Documentación del proceso.	Finalmente se documentan los resultados y para mantener una bitácora de mejora continua	Oficios y formatos internos	Office - Microsoft	Mantenimiento, Taller Municipal

D. Observaciones.

E. Beneficiario (s) del proceso. Mantenimiento, Taller Municipal.

F. Anexos.





2018 - 2021

OFICIALIA MAYOR

CONTROL DE VERSIONES

Fecha:	01/07/2019
--------	------------

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Fecha:	Razón de revisión:	Firma:
1	23/04/2019	Estructuración de Procesos	
2	21/06/2019	Homologación de Formato	
3	24/06/2019	Revisión para entrega	



2018 - 2021

OFICIALIA MAYOR

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA DE ENTREGA
Fecha de Actualización 20/06/2019	1	20/03/2019
10/09/2019	2	

Entregado por:

Firma /sello

C. Jesús Guillermo Jackes Tirado  
Coordinador de Servicios Generales y Control Vehicular

Recibido por:

Firma /sello

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

Revisado y Aprobado por:

Firma/Sello

Lic. Javier Lira González  
Oficial Mayor del H. Ayuntamiento de  
Mazatlán, Sinaloa.

Firma/sello

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