



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MAZATLÁN, SINALOA A 04 DE MAYO DEL 2018.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....3

CAPITULO I - ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....4-5

CAPITULO II - MARCO JURÌDICO - ADMINISTRATIVO.....6-7

CAPITULO III - ATRIBUCIONES.....8-9

CAPITULO IV - ORGANIGRAMA.....10

CAPITULO V - ESTRUCTURA ORGANICA BASICA.....11

CAPITULO VI - OBJETIVOS Y FUNCIONES.....12-23

HOJA DE CAMBIOS.....24





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente manual es ser el instrumento principal que guíe, oriente y enfoque los esfuerzos de los servidores públicos dentro del Centro de Atención y Protección al Turista. Las funciones realizadas por cada servidor deben de estar alineadas y dirigidas a cumplir los objetivos específicos de su puesto y de los objetivos generales de la institución. Así mismo, es pieza fundamental para la comunicación y transmisión de la información, referente a la organización y funcionamiento de cada Dependencia o Institución del H. Ayuntamiento de Mazatlán.

El interés de la presente Administración Pública, es ser eficiente en el desempeño diario de cada Servidor Público que colabora en el Municipio, es por ello, que el Manual Organizacional de cada Dirección fue creado para:

Precisar las funciones encomendadas a la Dependencia, para evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.

Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad.

Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa.

Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.

Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO I
ANTECEDENTES HISTÓRICOS

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

1. El Ejecutivo Municipal conforme a las atribuciones derivadas del Reglamento de la Administración Pública Municipal, conferidas específicamente en sus artículos 7° y 19 Bis, 19 Bis I, 19 Bis II, 19 Bis III, 19 Bis IV, 19 Bis V, ha resuelto crear el Centro de Atención y Protección al Turista, por lo tanto el referido Centro cumplirá con lo siguiente:
 - a) Recibir a todo turista, sea de origen nacional o extranjero, que requiera ayuda ante algún incidente durante su estancia en Mazatlán.
 - b) Ofrecer a los turistas un espacio con servicios integrales de atención y orientación en materia de seguridad turística.
 - c) Coordinarse con los tres niveles de gobierno para apoyar las situaciones vulnerables del turista y aminorar el impacto negativo en la imagen del puerto.
2. Que de conformidad con lo anterior, y por acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión extraordinaria No. 24, celebrada el día 20 de Marzo del año 2018, el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán Sinaloa, ha tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO MUNICIPAL 22

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO II
MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

Sección III
De las Facultades del Congreso

Artículo 73. El Congreso tiene facultad:

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

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

Constituciones:

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

Leyes:

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Reglamentos:

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO III
ATRIBUCIONES

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

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

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO V
ESTRUCTURA ORGÁNICA BASICA

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CAPITULO VI
OBJETIVOS Y FUNCIONES

DIRECTOR:

Objetivo:

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

Jefe Inmediato:

- Secretario del Ayuntamiento de Mazatlán.

Puestos a su cargo:

- Coordinador Administrativo.
- Coordinador Operativo.
- Auxiliar Administrativo.
- Colaboradores Externos.

Funciones:

1. Atender a los turistas que busquen reunirse con el director y brindarles orientación de los diferentes procedimientos que se pueden realizar ante sus quejas o demandas.
2. Realizar gestiones con diferentes instituciones por medio de oficios o vía telefónica buscando con ello la mejor atención para los turistas.
3. En casos no atendidos o concluidos, insistir con las instituciones a las cuales se les canalizó el incidente.
4. Realizar recorridos de inspección en la franja turística para detectar posibles situaciones en donde se pueda ver afectada la vulnerabilidad del turista.
5. Convocar a reuniones para implementar operativos de atención en periodos vacacionales o eventos donde exista una movilización importante de turistas.
6. Planear, coordinar y evaluar el funcionamiento de la Dirección.
7. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
8. Analizar y diseñar protocolos de atención por incidentes para que el personal de Capta los lleve a cabo.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

9. Proveer lo necesario para el debido cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Dirección, así como el óptimo ejercicio de los recursos materiales asignados.
10. Diagnosticar las necesidades latentes en CAPTA para su buen funcionamiento.
11. Revisar los documentos dirigidos a la dirección y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento.
12. Asegurar que el personal de CAPTA realice el registro de los incidentes y canalice de una manera adecuada con las instancias correspondientes.
13. En colaboración con el coordinador administrativo, supervisar diariamente el estatus de los incidentes registrados por el personal de CAPTA y colaboradores.
14. Gestionar cursos de capacitación que se adapten a las necesidades del personal y que ellos puedan hacer un mejor desempeño de sus funciones.
15. Diagnosticar las necesidades en materia de seguridad para el personal y los turistas que visitan CAPTA.
16. Solicitar la realización de las requisiciones de lo que se necesite.
17. Solicitar la elaboración de oficios necesarios para la gestión de las necesidades operativas y administrativas.
18. Proponer medidas tendientes al mejoramiento de las actividades del CAPTA.
19. Gestionar los acuerdos de colaboración necesarios con los tres niveles de gobierno para el apoyo a los incidentes de los turistas en su visita a Mazatlán.
20. Participar en las reuniones a las que sea convocado el Director y que tengan que ver con la industria turística.
21. Realizar reuniones con los hoteleros y prestadores de servicios turísticos para establecer vínculos de comunicación oportuna que permitan la rápida solución de los incidentes de los turistas.
22. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Secretario del Ayuntamiento le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Las instancias de los tres poderes de Gobierno en el Estado, Federación y Municipios; Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, Medios de Comunicación, y Organismos Públicos.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

COORDINADOR ADMINISTRATIVO:

Objetivo:

Atender y coordinar las actividades administrativas de CAPTA para obtener el control de todos los recursos materiales, técnicos y financieros, así como del personal propio y comisionado. Concentrar y analizar los incidentes registrados en el centro.

Jefe Inmediato:

- Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Apoyar y supervisar el proceso recepción de incidentes de los turistas.
2. Capacitar y verificar que el personal realice de manera correcta el Formato de Registro de Turistas (FRT) y el registro en el archivo de Excel.
3. Recopilar, concentrar y analizar estadístico de los incidentes registrados.
4. Elaborar los reportes del número de incidentes registrados en CAPTA según su clasificación y si son incidentes locales o turísticos de manera semanal, mensual y anual.
5. Recibir e inducir al personal que labora y colabora con CAPTA.
6. Elaborar requisiciones de compra a través del sistema SADMUN del Municipio de Mazatlán y recibir materiales correspondientes (papelería, artículos de limpieza, componentes electrónicos y computacionales, etc.).
7. Recibir y supervisar al área informática de CAPTA.
8. Registrar gastos de caja chica y elaborar las comprobaciones en sistema SADMUN del Ayuntamiento de Mazatlán.
9. Convocar, reclutar y capacitar a prestadores de servicio social o de prácticas profesionales de carreras afines apoyo a las labores de CAPTA.
10. Diagnosticar las necesidades latentes en CAPTA para su buen funcionamiento con la finalidad de mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
11. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.
12. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

COORDINADOR OPERATIVO:

Objetivo:

Supervisar las actividades operativas que realiza el personal y los comisionados en CAPTA en torno a los incidentes de los turistas. Dirigir el correcto desarrollo de las actividades operativas, garantizando que los procesos se lleven a cabo de manera oportuna. Coordinar que se cuente con los insumos necesarios para el buen desarrollo de las operaciones.

Jefe Inmediato:

- Director de Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir, atender, canalizar y darle seguimiento a los incidentes, peticiones, quejas y sugerencias de los turistas.
2. Atender de manera personal “in situ” los incidentes de emergencia que así lo requieran.
3. Supervisar al personal de CAPTA y colaboradores que lleven a cabo un seguimiento adecuado de los incidentes registrados dentro de un tiempo razonable.
4. Diseñar y supervisar los protocolos de acción que se deben llevar a cabo para el tratamiento de los incidentes presentados por los turistas.
5. Revisar periódicamente las leyes y reglamentos emitidos por las diferentes instancias legales de gobierno mexicano.
6. Evaluar los resultados de las atenciones prestadas a los turistas.
7. Apoyar en gestiones administrativas, operativas y de coordinación con las dependencias y/o áreas con las que CAPTA interactúa en el Ayuntamiento de Mazatlán, así como con empresas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.
8. Monitorear e informar a la Dirección de CAPTA de los Estados de Fuerza diarios asignados de Policía y Tránsito Turístico.
9. Acompañar al Director de CAPTA en los recorridos de la franja turística.
10. Programar reuniones con los diferentes sectores de turismo para dar a conocer los incidentes más frecuentes que se presentan a los turistas y buscar acuerdos de colaboración.
11. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
12. Resguardar la información de los incidentes.
13. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
14. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Poder Municipal, Policía Turística, Tránsito Turístico, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y Organismos Públicos.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO:

Objetivo:

Atender y orientar a los turistas que presentan algún tipo de incidente, queja o denuncia, que se les haya presentado durante su estancia en Mazatlán. Según sea el incidente canalizarlo a la dependencia correspondiente.

Jefe Inmediato:

- Director de Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir a las personas que visitan CAPTA, así como atender el conmutador telefónico.
2. Recibir oficios o documentos que lleguen a oficina y ponerle sello, firma y fecha.
3. Recibir quejas o peticiones de los turistas y del personal de CAPTA de manera telefónica, presencial o vía correo electrónico en español o inglés.
4. Elaborar el Formato de Registro de Turistas (FRT) y asignarle un folio.
5. Capturar la información del FRT en el archivo de incidentes del programa de Excel y asignarle un folio.
6. Orientar al Turista sobre el protocolo a seguir de acuerdo al incidente que presente y proporcionarle su número de folio, para que con éste pueda dar seguimiento a su caso si así lo requiere.
7. Cuando un turista solicite el seguimiento su folio, informarle de manera personal, electrónica o vía telefónica.
8. Canalizar los incidentes a través de llamadas telefónicas, vía correo electrónico o mediante oficios firmados por dirección a las instancias correspondientes, mismas que serán las encargadas de brindar una posible solución.
9. Elaborar el reporte de incidentes diario y entregarlo al Coordinador Administrativo al finalizar el turno.
10. Dar seguimiento diario a los incidentes activos.
11. Hacer el levantamiento de encuestas de satisfacción.
12. Apoyar en la traducción de los documentos requeridos para la atención o difusión de CAPTA.
13. Apoyar y orientar a los residentes extranjeros, que no son considerados como turistas, hacia las dependencias donde puedan presentar las quejas o denuncias.
14. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Organismos Gubernamentales, Medios de Comunicación, Organismos Públicos, Iniciativa Privada, y Público en general.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

COLABORADORES EXTERNOS

ATENCIÓN CIUDADANA:

Objetivo:

Simplificar a los turistas las quejas o peticiones presentadas en CAPTA y canalizarlas ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan las diferentes problemáticas de la ciudad de Mazatlán. Brindar el servicio de pago de infracciones a turistas.

Jefe Inmediato:

- Director de Atención Ciudadana.
- Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir quejas o peticiones de los turistas y personal de CAPTA de manera telefónica, presencial o vía correo electrónico.
2. Elaborar el Formato de Registro de Turistas (FRT).
3. Levantar el reporte de la queja o petición mediante el sistema de Atención Ciudadana SAC del Ayuntamiento de Mazatlán y asignarla a la dependencia municipal que le corresponda.
4. Obtener el folio del reporte proporcionado por el SAC y brindárselo al turista para que pueda darle seguimiento.
5. Dar seguimiento diario a los reportes en el sistema SAC, monitorear que sea atendida dentro de los 10 días hábiles establecidos y dar validar los reportes concluidos.
6. Recibir pago de infracciones de tránsito:
 - 6.1. Solicitar la identificación del turista y sacarle copia.
 - 6.2. Revisar en sistema de Ingresos del Municipio si la multa se encuentra activa, de lo contrario llamar al fiscal de tránsito en turno para su activación.
 - 6.3. Pasar el pago de la multa a la terminal bancaria.
 - 6.4. Imprimir el pago de la multa, proporcionarle una copia al turista y otra para archivo de CAPTA.
 - 6.5. Registrar el reporte a la bitácora de CAPTA.
7. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
8. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.
9. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Director de Atención Ciudadana y de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Poder Municipal, Policía Turística, Tránsito Turístico, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y Organismos Públicos.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

POLICÍA TURÍSTICA:

Objetivo:

Recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo la seguridad de la ciudadanía que se presentan en la franja turística de la Ciudad de Mazatlán canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan las diferentes problemáticas.

Jefe Inmediato:

- Comandante de Policía Turístico.
- Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir reportes de incidentes de seguridad por vía telefónica o radio por parte de elementos de seguridad pública, de la central C4, ciudadanía y de personal de CAPTA.
2. Canalizar el llamado a la dependencia municipal que le corresponda, dependiendo de las circunstancias que presente el incidente.
3. Registrar y dar folio a la información del incidente en archivo del sistema Excel y en bitácora.
4. Elaborar reporte diario de incidentes y se entrega al Coordinador Administrativo.
5. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
6. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.
7. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Comandante de Tránsito Turístico y/o el Director de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Poder Municipal, Policía Turística, Tránsito Turístico, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y Organismos Públicos.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

TRÁNSITO TURÍSTICO:

Objetivo:

Recibir y agilizar la atención de los incidentes de tránsito que se presentan en la franja turística de la Ciudad de Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales.

Jefe Inmediato:

- Comandante de Tránsito Turístico.
- Director del Centro de Atención y Protección al Turista.

Funciones:

1. Recibir reportes de incidentes de tránsito vía radio o telefónica por parte de los elementos de tránsito turístico, de central C4, ciudadanía y de personal de CAPTA .
2. Canalizar el llamado a la dependencia municipal que le corresponda, dependiendo de las circunstancias que presente el incidente (Cruz Roja, Ministerio Público, Grúa, etc.).
3. Registrar y dar folio a la información del incidente en archivo del sistema Excel y en bitácora.
4. Elaborar reporte diario de incidentes y entregar al Coordinador Administrativo.
5. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
6. Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos para ese efecto.
7. Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Comandante de Tránsito Turístico y/o el Director de CAPTA le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Poder Municipal, Policía Turística, Tránsito Turístico, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales y Organismos Públicos.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DEPENDENCIAS TEMPORALES

CRUZ ROJA, MINISTERIO PÚBLICO, PROFECO Y PROTECCIÓN CIVIL:

Objetivo:

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

Jefe Inmediato:

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

Funciones:

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

CRUZ ROJA:

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

MINISTERIO PÚBLICO:

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

PROFECO:

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

PROTECCIÓN CIVIL:

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Interacción:

- INTERNA: Todos el personal que integra CAPTA y los colaboradores externos.
- EXTERNA: Poder Municipal, Policía Turística, Tránsito Turístico, Iniciativa Privada y Sociedad en General, Organismos no Gubernamentales, y Organismos Públicos.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISION	VERSION	FECHA DE ENTREGA
04/05/18	1	04/05/18

Entregado por:

Firma / sello	Puesto	Área
Lic. Eryka Susana Bernal Chio	Directora del Centro de Atención y Protección al Turista	Secretaria del Ayuntamiento

Recibido por:

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

Revisado y Aprobado por:

Revisado por:	Aprobado por:
Lic. Mario Roberto Reyes Guerra Secretario del Ayuntamiento	Lic. José Joel Boucieguez Lizárraga Presidente Municipal