

# DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL

MAPEO Y DOCUMENTACIÓN  
DE PROCESOS

● ADMINISTRATIVOS



H. AYUNTAMIENTO  
DE MAZATLÁN

**INDICE**

Introducción	6
Marco Legal	7
Filosofía Institucional	7
Metodología	9
Entregables	12
Glosario	12
Simbología utilizada en los diagramas/mapa de proceso	13
Organigrama	14
Id de procesos mapeados	15
<b>BIDS-MZTL-001. Atención a la ciudadanía.</b>	16
◦ Descripción general del proceso	16
◦ Mapa de proceso	17
◦ Descripción de actividades	18
◦ Observaciones	20
◦ Beneficiarios del proceso	20
◦ Anexos	20
◦ Control de versiones	20
<b>BIDS-MZTL-002. Coordinación de Trabajo Social.</b>	21
Coordinación de equipo de trabajo social	
◦ Descripción general del proceso	22
◦ Mapa de proceso	23
◦ Descripción de actividades	24
◦ Observaciones	26
◦ Beneficiarios del proceso	26
◦ Anexos	26
◦ Control de versiones	26
<b>BIDS-MZTL-003. Coordinación Programa empleo temporal.</b>	27
Programa Empleo Temporal.	
◦ Descripción general del proceso	28
◦ Mapa de proceso	29
◦ Descripción de actividades	30
◦ Observaciones	34
◦ Beneficiarios del proceso	34
◦ Anexos	34
◦ Control de versiones	35
<b>BIDS-MZT-004. Coordinación de Trabajo Social. Evaluación socioeconómica y CUIS.</b>	36

**INDICE**

◦ Descripción general del proceso	37
◦ Mapa de proceso	38
◦ Descripción de actividades	39
◦ Observaciones	40
◦ Beneficiarios del proceso	40
◦ Anexos	40
◦ Control de versiones	40
<b>BIDS-MZT-005. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.</b>	<b>41</b>
Coordinador Operativo.	
◦ Descripción general del proceso	42
◦ Mapa de proceso	43
◦ Descripción de actividades	44
◦ Observaciones	45
◦ Beneficiarios del proceso	45
◦ Anexos	45
◦ Control de versiones	45
<b>BIDS-MZT-006. Coordinación Hábitat. Programa Hábitat.</b>	<b>46</b>
◦ 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
<b>BIDS-MZT-007. Coordinación de Trabajo Social. Cartas.</b>	<b>52</b>
◦ Descripción general del proceso	52
◦ Mapa de proceso	53
◦ Descripción de actividades	54
◦ Observaciones	55
◦ Beneficiarios del proceso	55
◦ Anexos	55
◦ Control de versiones	56
<b>BIDS-MZT-008. Coordinación de Trabajo Social. Mariana Trinitaria.</b>	<b>57</b>
◦ Descripción general del proceso	58
◦ Mapa de proceso	59
◦ Descripción de actividades	60

**INDICE**

◦ Observaciones	61
◦ Beneficiarios del proceso	62
◦ Anexos	62
◦ Control de versiones	62
<b>BIDS-MZT-009. Coordinación Programa Empleo Temporal.</b>	<b>63</b>
Apoyos a la vivienda – Techo Firme.	
◦ Descripción general del proceso	63
◦ Mapa de proceso	64
◦ Descripción de actividades	65
◦ Observaciones	68
◦ Beneficiarios del proceso	68
◦ Anexos	68
◦ Control de versiones	68
<b>BIDS-MZT-010. Coordinación Programa Empleo Temporal.</b>	<b>69</b>
Apoyos a la vivienda – Piso firme.	
◦ Descripción general del proceso	69
◦ Mapa de proceso	70
◦ Descripción de actividades	71
◦ Observaciones	74
◦ Beneficiarios del proceso	74
◦ Anexos	74
◦ Control de versiones	74
<b>BIDS-MZT-011. Enlace Transparencia. Enlace SIPOT.</b>	<b>75</b>
◦ Descripción general del proceso	75
◦ Mapa de proceso	76
◦ Descripción de actividades	77
◦ Observaciones	78
◦ Beneficiarios del proceso	78
◦ Anexos	78
◦ Control de versiones	78
<b>BIDS-MZT-012. Departamento de Contraloría Social.</b>	<b>79</b>
Conformación de comités.	
◦ Descripción general del proceso	79
◦ Mapa de proceso	80
◦ Descripción de actividades	81
◦ Observaciones	82
◦ Beneficiarios del proceso	82

**INDICE**

◦ Anexos	82
◦ Control de versiones	82
<b>BIDS-MZT-013. Departamento de Contraloría Social.</b>	
<b>Atención a quejas.</b>	<b>83</b>
◦ Descripción general del proceso	83
◦ Mapa de proceso	84
◦ Descripción de actividades	85
◦ Observaciones	85
◦ Beneficiarios del proceso	85
◦ Anexos	86
◦ Control de versiones	86
<b>BIDS-MZT-014. Subdirección de Bienestar y Desarrollo Social. Entrega de apoyos de programas sociales – láminas.</b>	<b>87</b>
◦ Descripción general del proceso	88
◦ Mapa de proceso	89
◦ Descripción de actividades	90
◦ Observaciones	93
◦ Beneficiarios del proceso	93
◦ Anexos	93
◦ Control de versiones	93
<b>BIDS-MZT-015. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Control y seguimiento de boletas de atención ciudadana.</b>	<b>94</b>
◦ Descripción general del proceso	94
◦ Mapa de proceso	95
◦ Descripción de actividades	96
◦ Observaciones	97
◦ Beneficiarios del proceso	97
◦ Anexos	97
◦ Control de versiones	97

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

## I. INTRODUCCIÓN.

La forma más representativa de reflejar los procesos existentes y sus interrelaciones es por medio de un “Mapa de Procesos”. El **mapeo de procesos** permite diagramar paso a paso los procesos, con los que actualmente opera el Municipio de Mazatlán, así como identificar posibles riesgos que cada paso conlleva y en base a ello, implementar un plan de mejora que permita innovar, alinear o mejorar sus procesos de manera que impacten positivamente su desempeño y, se logre la correcta gestión de la operación bajo un enfoque de mejora continua. El mapa permitirá a todas las áreas del Municipio identificar los procesos, conocer su estructura y las interacciones entre los mismos.

**Proceso.** Un proceso es un 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.

**Procedimiento.** Un procedimiento es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo.

Los resultados en los *procesos* dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los *procedimientos* son solo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Un mapa de procesos es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos de una organización.

Se documentaron los procesos AS-IS (como es) es decir, cómo se llevan a cabo las actividades del mismo para la Reingeniería de Procesos.

## II. MARCO LEGAL.

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

## III. FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

### MISIÓN.

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

### VISIÓN.

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

### VALORES.

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



#### 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:

Fecha	Tiempo estimado de reunión	Acuerdos
24 Noviembre 2017	1.5 horas	Definición plan de trabajo
27 Noviembre 2017	1 hora	Designación de enlaces
01 Diciembre 2017	7 horas	Panorama general a enlaces
04 Diciembre 2017	3 horas	Definición de ficha de proceso
06 Diciembre 2017	2 horas	Autorización de formatos
08 Diciembre 2017	5.5 horas	Aclaración de dudas
11 Diciembre 2017	4 horas	Aclaración de dudas
13 Diciembre 2017	3.5 horas	Aclaración de dudas
15 Diciembre 2017	6 horas	Revisión de avances con enlaces
20 Diciembre 2017	6.5 horas	Aclaración de dudas
28 Diciembre 2017	5 horas	Solicitud de apoyo con enlaces
29 Diciembre 2017	3 horas	Aclaración de dudas
03 Enero 2018	2 horas	Revisión de avances con O.I.
04 Enero 2018	5 horas	Revisión de avances con enlaces
05 Enero 2018	4 horas	Revisión de avances
08 Enero 2018	5 horas	Revisión de avances con enlaces
10 Enero 2018	3.5 horas	Revisión de avances con enlaces
12 Enero 2018	3 horas	Revisión de avances con enlaces
29 Enero 2018	6 horas	Aclaración de dudas

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

Fecha	Tiempo estimado de reunión	Acuerdos
30 Enero 2018	6 horas	Aclaración de dudas
31 Enero 2018	3 horas	Revisión de avances con enlaces
16 Febrero 2018	3.5 horas	Revisión de avances con enlaces
19 Febrero 2018	4.5 horas	Aclaración de dudas
20 Febrero 2018	5 horas	Aclaración de dudas
22 Febrero 2018	5 horas	Aclaración de dudas
23 Febrero 2018	4 horas	Revisión de avances con enlaces
27 Febrero 2018	1.5 horas	Revisión de avances con O.I.
01 Marzo 2018	6 horas	Revisión de avances con enlaces
02 Marzo 2018	7 horas	Aclaración de dudas
06 Marzo 2018	7.5 horas	Revisión de avances con enlaces
07 Marzo 2018	6 horas	Revisión de avances con enlaces
08 Marzo 2018	8 horas	Revisión de avances con enlaces
09 Marzo 2018	6.5 horas	Aclaración de dudas
12 Marzo 2018	5 horas	Revisión de avances con enlaces
13 Marzo 2018	6.5 horas	Revisión de avances con enlaces
14 Marzo 2018	6.5 horas	Revisión de avances con enlaces
15 Marzo 2018	2 horas	Revisión de avances con O.I.
21 Marzo 2018	6 horas	Revisión de avances con enlaces
22 Marzo 2018	6 horas	Revisión de avances con enlaces
23 Marzo 2018	6 horas	Revisión de avances con enlaces
02 Abril 2018	2 horas	Revisión de avances con O.I.
07 Abril 2018	3 horas	Correcciones de documento con enlaces.

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	
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD O PROCESO	
DUÑO DEL PROCESO/ACTIVIDAD/FUNCIÓN	
DESCRIPCIÓN	
MISIÓN/ OBJETIVO	
RESPONSABLE	
DESTINATARIO	

INICIO/FIN	
ENTRADAS	
SALIDAS	
INDICADORES	
REGISTROS	
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	
APLICACION 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

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

## V. ENTREGABLES.

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

- Cada documento AS-IS, 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: BIDS para la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.
  - 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:






**BIDS-MZTL-005.**

- Los documentos están disponibles en línea para su consulta e impresión autorizada por el Órgano Interno de Control, mediante la [liga http://ayuntamientomacroprososmazatlan.com](http://ayuntamientomacroprososmazatlan.com).
- Los documentos editables, se encuentran en poder del Órgano Interno de Control.

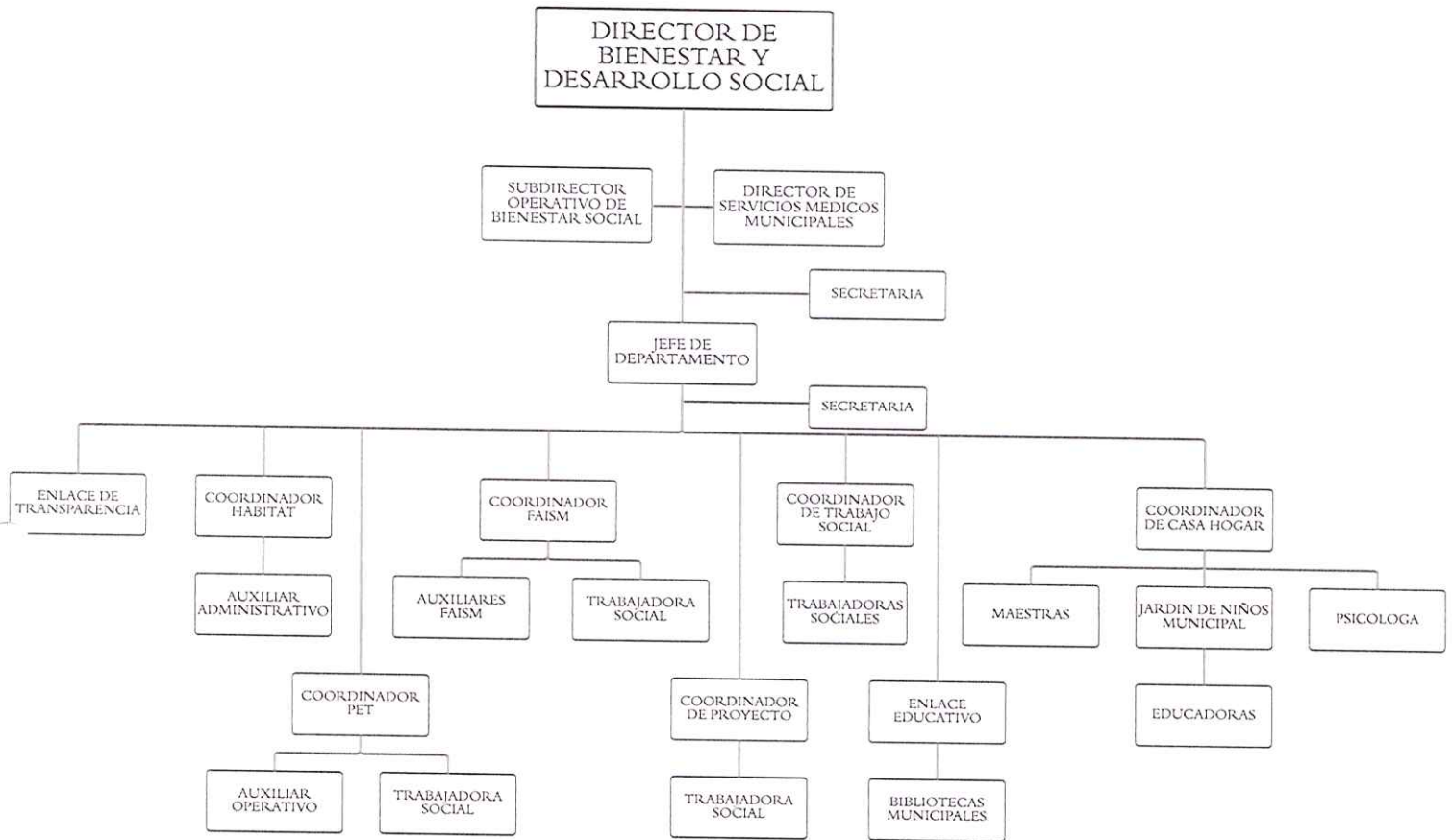
## VI. GLOSARIO.

- **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.
- **AS-IS:** 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.

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

	<b>Símbolo de Inicio / final.</b> El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, contiene la palabra "Inicio" o "Fin".
	<b>Símbolo de Acción o Proceso.</b> 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.
	<b>Símbolo del Documento Impreso.</b> Un documento o informe impreso.
	<b>Símbolo de Multidocumento.</b> Representa multidocumento en el proceso.
	<b>Símbolo de Decisión o Ramificación.</b> Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.

**VIII. ORGANIGRAMA.**



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

## IX. PROCESOS MAPEADOS SECRETARÍA DE H. AYUNTAMIENTO.

PROCESO	ID
<b>Director de Bienestar Y Desarrollo Social.</b> Atención a la ciudadanía.	BIDS-MZTL-001
<b>Coordinador de trabajo social.</b> Coordinación de equipo.	BIDS-MZTL-002
<b>Coordinador de programa empleo temporal.</b> Programa Empleo Temporal.	BIDS-MZTL-003
<b>Coordinación de trabajo social, trabajadora social del programa recámara adicional.</b> Evaluación socioeconómica y CUIS.	BIDS-MZTL-004
<b>Trabajadora Social del Programa Recámara Adicional y Apoyo Programa Empleo Temporal.</b> Coordinador Operativo.	BIDS-MZTL-005
<b>COORDINADOR DE HABITAD</b>	BIDS-MZTL-006
<b>Coordinador Administrativo.</b> Cartas.	BIDS-MZTL-007
<b>Enlace y Promotor de Mariana Trinitaria.</b> Programa Mariana Trinitaria (apoyo subsidiario).	BIDS-MZTL-008
<b>Coordinador Programa Empleo Temporal.</b> Apoyos a la vivienda – Techo Firme.	BIDS-MZTL-009
<b>Coordinador Programa Empleo Temporal.</b> Apoyos a la vivienda – Piso Firme.	BIDS-MZTL-010
<b>Enlace Transparencia.</b> Enlace SIPOT.	BIDS-MZTL-011
<b>Jefe de Departamento de Contraloría Social.</b> Confirmación de comités.	BIDS-MZTL-012
<b>Jefe de Departamento de Contraloría Social.</b> Atención de Quejas.	BIDS-MZTL-013
<b>Subdirección de Bienestar y Desarrollo Social.</b> Entrega de apoyos de programas sociales - Láminas.	BIDS-MZTL-014
<b>Subdirección de Bienestar y Desarrollo Social.</b> Control y seguimiento boletas de atención ciudadana.	BIDS-MZTL-015

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-001</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Atención a la ciudadanía.	<b>Área/D epto.</b>	Dirección de Evaluación y Enlace Rural.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Atención a cualquier ciudadano que solicita reunión el Director o Subdirector.		
<b>Puesto responsable</b>	Director y Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador Hábitat.</li> <li>2. Coordinador PET.</li> <li>3. Coordinador FAISM.</li> <li>4. Coordinador de trabajo social.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>			
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de petición.</li> <li>▪ Documentos personales del solicitante.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Atención personalizada a la ciudadanía y grupos más vulnerables, para escuchar sus peticiones respecto a apoyo social.		

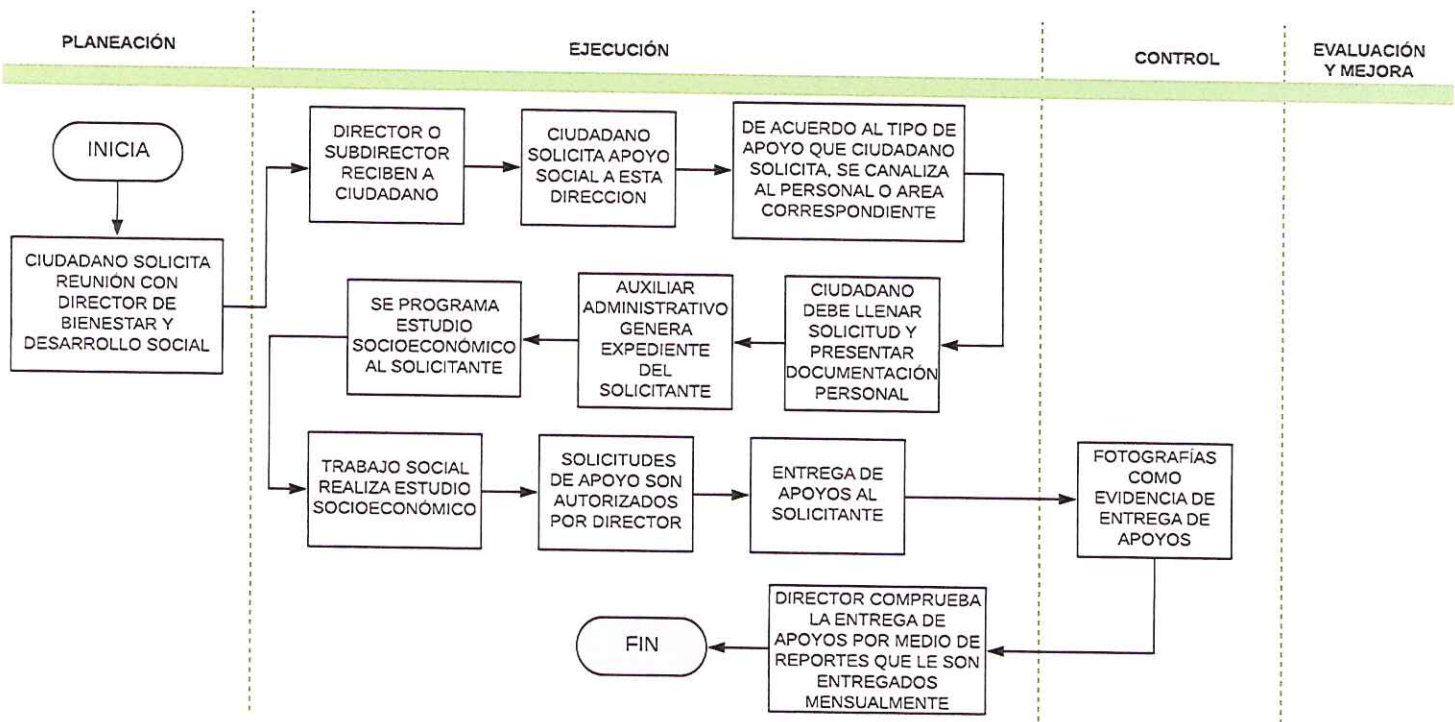
#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso por el que cualquier ciudadano puede solicitar reunión para solicitudes de apoyos sociales al Director y Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social.
- El ciudadano puede solicitar la cita acudiendo a las oficinas de la dirección o de forma telefónica.



- De acuerdo a la necesidad del ciudadano Director o Subdirector lo canalizan con la persona o área correspondiente.
- Las solicitudes de apoyo en ésta dirección derivan en la presentación de ciertos requisitos y documentos personales del interesado con los que auxiliares administrativos generan expediente.
- Se realizan estudios socioeconómicos al ciudadano que requiere apoyos/beneficios de la dirección.
- Aprobación y entrega de apoyos sociales por parte del director o subdirector.
- Comprobación de entrega de apoyos.

## 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 ésta Dirección para solicitar cita y reunirse con el Director.	N/A	N/A	N/A
2	Director o Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social	Reunión con ciudadano.	Director o subdirector reciben al ciudadano y escuchan sus necesidades de apoyo social.  Los apoyos que pueden solicitar son láminas, colchonetas, cobijas, despensas y mochilas.	N/A	N/A	N/A
3	Director o Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social	Canaliza petición.	Director canaliza al ciudadano con la persona o área correspondiente para atender su solicitud.	N/A	N/A	Trabajo Social, encargado de despensa, láminas, mochilas cobijas y coordinadores de gestión.
4	Ciudadano.	Solicitud.	Ciudadano debe llenar solicitud de apoyo y entregar documentación personal para aplicar al apoyo.	Solicitud de apoyo.	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Auxiliar Administrativo	Expediente.	Auxiliares administrativos generan expediente del ciudadano, con la documentación que ha proporcionado.	N/A	N/A	N/A
6	Trabajador Social.	Estudio socioeconómico.	Estudio socioeconómico es programado para efectuarse en el domicilio del solicitante. Trabajador social entrega resultados de estudio socioeconómico.	Estudio socioeconómico	N/A	N/A
7	Director o Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social	Autorización de apoyo.	Las solicitudes de apoyo son autorizadas por el director o subdirector.	N/A	N/A	N/A
8	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	Entrega de apoyos.	Apoyos autorizados son entregados a la ciudadanía que los requiere.  Ciudadano firma formato de entrega de apoyo y se toman fotografías como evidencia de la entrega.	N/A	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
9	Director o Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social	Comprueba entrega.	Director comprueba entrega de apoyos por medio de reportes que le son entregados mensualmente.	N/A	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Cualquier ciudadano puede solicitar reunión con el Director, y este a su vez recibir todas las solicitudes.
- Ciudadano beneficiado firma formato de recepción de apoyo y se toman fotografías como evidencia.
- Se lleva un padrón de beneficiarios y evidencias de los apoyos entregados.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

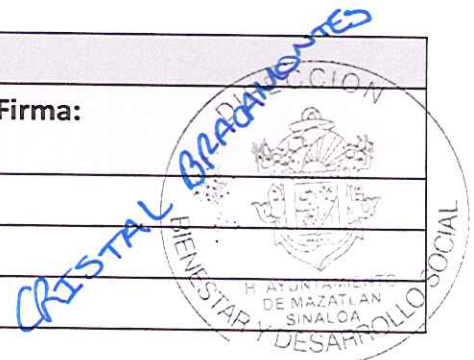
Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

**F. Anexos. N/A.**

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 29, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	03 Enero 2018	Corrección de Documento.	
2	29 Enero 2018	Cambio formato del Documento.	
3	12 Mayo 2018	Cambio formato del Documento.	



Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

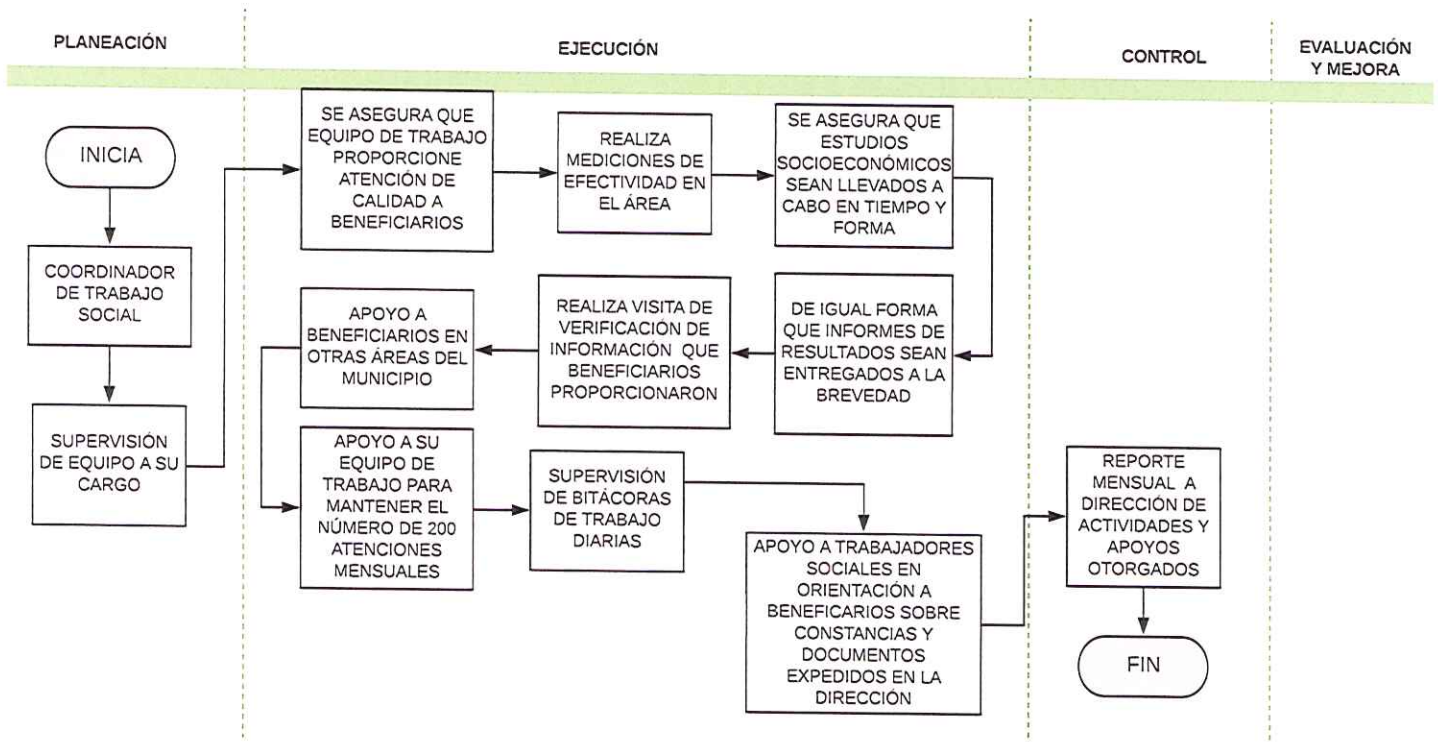
### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-002</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Coordinación de equipo de trabajo social.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación de Trabajo Social
<b>Objetivo del Proceso</b>	Proporcionar una atención de calidad a cada uno de los beneficiarios. Objetivos de nuestra institución.- Atender a la ciudadanía, ofreciendo información clara y asertiva para generar mejores resultados.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador de Trabajo Social.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajadores Sociales.</li> <li>2. Dependencias del Municipio de Mazatlán.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>	N/A		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud de petición.</li> <li>▪ Documentos personales del solicitante.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Mejorar el servicio de entrega de cartas solicitadas de en el área.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual el coordinador de trabajo social, se asegura que el equipo a su cargo proporcione atención de calidad a los beneficiarios.
- Implementa mediciones de efectividad del área.
- Se asegura que los estudios socioeconómicos sean llevados a cabo en tiempo y forma, así como que los informes de resultados sean entregados a la brevedad.
- De igual forma realiza visita de verificación de información presentada por beneficiarios.
- Apoyar a trabajadores sociales cuando se requiere orientando y canalizando al ciudadano sobre constancias y documentos expedidos en la Dirección como: expedición de cartas de identidad, de unión libre, permisos a menores, dependencia económica, jefas de familia, altas y bajas en programa Prospera, apoyos en descuento de autobuses, entre otros.
- Apoyar al beneficiario en gestiones en otras áreas del Municipio.
- Asegurarse y apoyar a su equipo de trabajo para mantener el número de 200 atenciones por mes.
- Supervisa que las bitácoras de trabajo sean alimentadas diariamente.
- Se lleva un reporte mensual de las actividades y apoyos otorgados, el cual se entrega a Dirección.

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Coordinador de Trabajo Social.	Supervisión.	Coordinador de trabajo social supervisa las actividades y apoya en sus funciones al equipo de trabajo a su cargo.	N/A	N/A	N/A
2	Coordinador de Trabajo Social.	Atención a beneficiarios	Se asegura que equipo de trabajo proporcione atención de calidad a los beneficiarios y orientación respecto a sus solicitudes.	N/A	N/A	N/A
3	Coordinador de Trabajo Social.	Mediciones.	Coordinador realiza e implementa mediciones de efectividad en el área de trabajo social, para mejorar el servicio y atención prestados.	N/A	N/A	N/A
4	Coordinador de Trabajo Social.	Estudios socioeconómicos.	Se asegura que los estudios socioeconómicos realizados a beneficiarios sean llevados a cabo en tiempo y forma.  De igual manera se asegura que los informes de resultados sean entregados al área correspondiente a la brevedad.	Estudios socioeconómicos.	N/A	N/A



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Coordinador de Trabajo Social.	Visita de verificación.	Realiza visitas de verificación al domicilio de beneficiarios para validar la información que proporcionaron al aplicar a alguno de los programas de la dirección.	N/A	N/A	N/A
6	Coordinador de Trabajo Social.	Apoyo a beneficiarios	Cuando es necesario apoya y orienta a los beneficiarios respecto a gestiones con otras áreas del Municipio de Mazatlán.	N/A	N/A	Dependencias del Municipio.
7	Coordinador de Trabajo Social.	Número de atenciones.	Apoyo a su equipo de trabajo para mantener el número de 200 atenciones mensuales.	N/A	N/A	N/A
8	Coordinador de Trabajo Social.	Apoyo a Trabajadores Sociales.	Cuando es necesario apoya a los trabajadores sociales orientando al beneficiario sobre los diversos trámites y constancias que pueden realizarse en la dirección.	N/A	N/A	N/A
9	Coordinador de trabajo social.	Reporte mensual.	Elabora reporte mensual a dirección con resumen de actividades y apoyos entregados en el mes anterior.	N/A	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Coordinador de trabajo social, actualiza constante mente al personal a su cargo para mejorar la atención al beneficiario.
- Coordinador apoya en el traslado de trabajadores sociales a campo a realizar visitas o estudios socioeconómicos.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

**F. Anexos. N/A.**

CONTROL DE VERSIONES

<b>Fecha:</b>	29, Diciembre 2017		
<b>Tabla de historia del documento</b>			
<b># de Revisión:</b>	<b>Date:</b>	<b>Razón de revisión:</b>	<b>Firma:</b>
1	03 Enero 2018	Corrección de Documento.	
2	31 Enero 2018	Cambio formato del Documento.	
3	12 Mayo 2018	Cambio formato del Documento.	



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

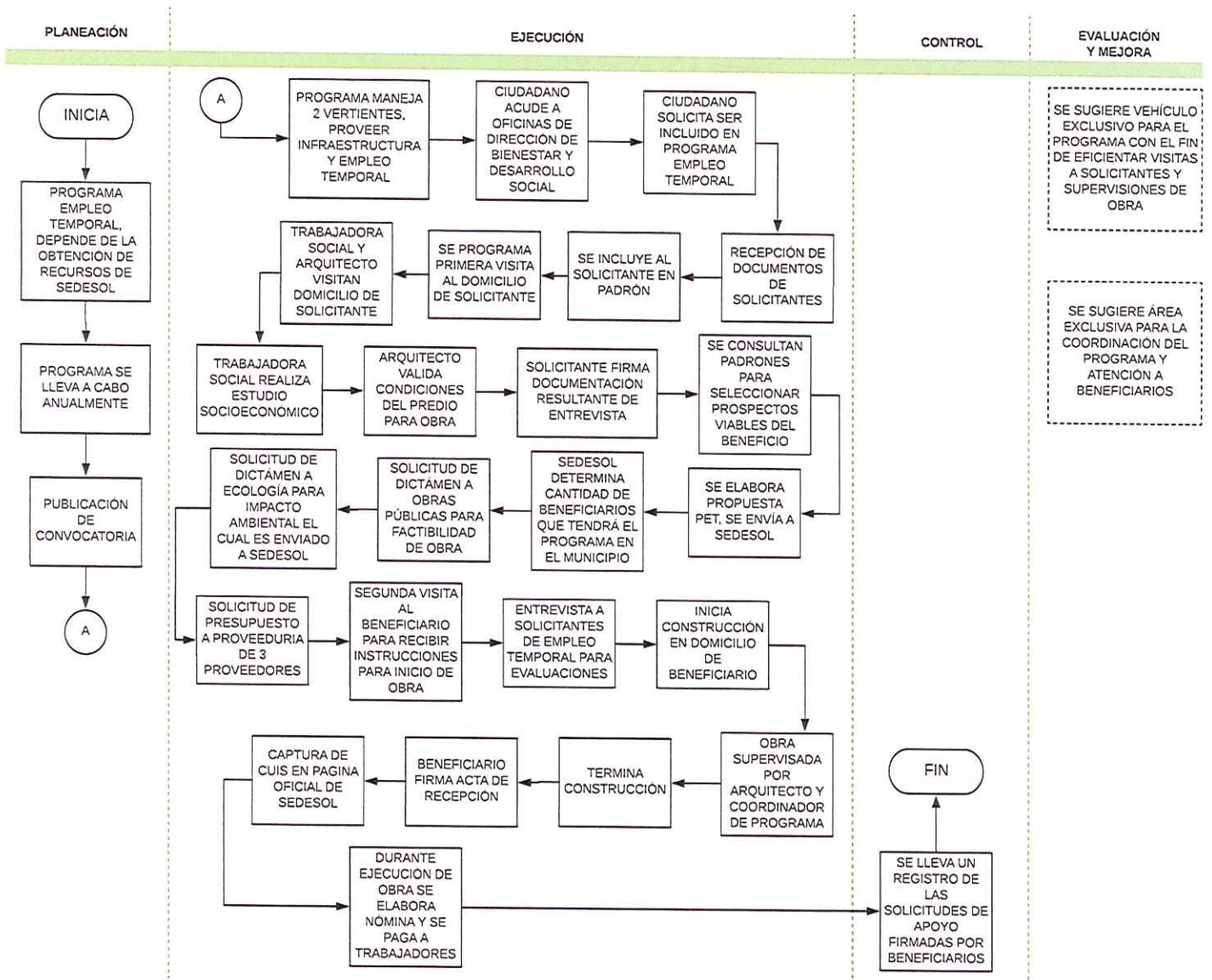
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-003</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Programa "Empleo Temporal.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Programa Empleo Temporal.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Beneficiar a las personas desempleadas y en situación de rezago social o de bajos recursos para contribuir a mejorar su calidad de vida.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador de Programa Empleo Temporal.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SEDESOL.</li> <li>2. Presidencia Municipal.</li> <li>3. Director de bienestar y Desarrollo Social.</li> <li>4. Coordinación Estatal de Empleo Temporal.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>	N/A		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio socioeconómico.</li> <li>▪ Propuesta PET.</li> <li>▪ Oficios solicitud de dictámenes.</li> <li>▪ Cuestionario único de información socioeconómica.</li> <li>▪ Acta de recepción.</li> <li>▪ Solicitud de empleo.</li> <li>▪ Fotografías del solicitante.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de personas desempleadas y en situación de rezago social.		

## A. Explicación General del proceso:

- Ciudadano acude a oficinas de Bienestar y Desarrollo Social a solicitar ser parte del programa.
- El objetivo principal del programa es mitigar el impacto económico de personas mayores de 16 años que vean disminuidos sus ingresos por situaciones sociales y económicas adversas, emergencias o desastres naturales. El programa maneja dos vertientes.
  - Proveer infraestructura, techo o piso firme a familias de escasos recursos y cuenten con una vivienda digna.
  - Empleo temporal, donde los beneficiarios pueden construir infraestructura para su familia o terceros generando un salario.
- Programa depende de la obtención de recursos de SEDESOL. Programa se lleva a cabo anualmente.
- Publicación de convocatoria.
- Recepción de documentación de solicitantes.
- Se incluye al solicitante en padrón de solicitantes y programar primera visita a domicilio.
- Visita de trabajadora social y arquitecto al domicilio; estudio socioeconómico y validar condiciones del predio, solicitante firma documentos de entrevista.
- Padrones para seleccionar a prospectos viables del beneficio.
- Se elabora propuesta PET, se envía a SEDESOL que determina cuántos beneficiarios tendrá el programa en el Municipio.
- Oficio a obras públicas para solicitud de dictamen de factibilidad de obra.
- Oficio a ecología para solicitar dictamen de impacto ambiental; se envía a SEDESOL.
- Solicitud de presupuesto a proveeduría de 3 proveedores de materiales para obra.
- Segunda visita para instrucciones al beneficiario para inicio de obra.
- Entrevista a solicitantes de empleo temporal para evaluaciones.
- Inicia construcción en domicilio de beneficiario bajo supervisión de arquitecto y coordinador de programa.
- Termina construcción, beneficiario firma acta de recepción.
- Se captura cuestionario único de información socioeconómica en <http://fais.sedesol.gob.mx> y cuestionario complementario y envía a SEDESOL.

- Durante el proceso de la obra, se elabora nómina del PET y se programa pago a trabajadores semanalmente, quienes han firmado contrato de prestación de servicios.
- Se lleva registro de las solicitudes de apoyo firmadas por beneficiarios.

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	SEDESOL	Programa Empleo Temporal.	Programa de empleo temporal depende de la obtención de recursos de la Secretaría de Desarrollo Social.  El programa de empleo temporal se lleva a cabo anualmente.	N/A	N/A	N/A
2	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Convocatoria.	Convocatoria para ser beneficiario del programa es publicada. Programa maneja 2 vertientes:  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Proveer infraestructura, techo y/o piso firme a familias de escasos recursos.</li> <li>◦ Empleo temporal, beneficiarios pueden construir infraestructura para su familia.</li> </ul>	Convocatoria	N/A	N/A
3	Ciudadano	Acude a oficinas.	Ciudadano acude a oficinas de ésta dirección para solicitar participar en el programa.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Recepción de documentos.	<p>Ciudadano que desea participar en programa, entrega documentación para ello al coordinador del programa.</p> <p>Documentación requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Credencial de elector.</li> <li>◦ CURP</li> <li>◦ Acta de nacimiento</li> <li>◦ Comprobante de predio</li> </ul> <p>Si el beneficiario desea aplicar a los 2 apoyos, debe presentar dos copias de cada documento.</p> <p>Programa no aplica a quienes hayan recibido apoyo de SEDESOL en los últimos 5 años.</p> <p>Beneficio no aplica para fraccionamientos, invasiones, segunda planta, patio, cochera, porche, banquetta, local o negocio.</p>	N/A	N/A	N/A
5	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Padrón.	Solicitante de beneficio es incluido en padrón y se programa primer visita a su domicilio.	Padrón.	N/A	N/A
6	Trabajadora Social.	1er visita.	Trabajadora social acompañada de arquitecto hacen primera visita al domicilio de interesado.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
7	Trabajadora Social	Estudio socioeconómico	Trabajadora social elabora estudio socioeconómico al solicitante.	Estudio socioeconómico.	N/A	N/A
8	Arquitecto	Validación de predio.	Arquitecto valida condiciones del precio y definir si procede o no el beneficio.	N/A	N/A	N/A
9	Ciudadano	Firma entrevista.	Solicitante firma la entrevista y solicitud de apoyo.	Solicitud de apoyo.	N/A	N/A
10	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Consulta de padrones.	Coordinador consulta padrones creados con información de solicitantes para seleccionar únicamente a quienes son prospectos de recibir el beneficio.	Padrones.	N/A	N/A
11	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Propuesta PET.	Coordinador elabora propuesta PET que será enviada a SEDESOL.	Propuesta PET.	N/A	N/A
12	SEDESOL	Determina beneficiarios.	Determinará basándose en sus lineamientos y presupuesto otorgado al municipio quiénes y cuántos serán los beneficiados del programa.	N/A	N/A	N/A
13	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Solicitud de dictamen.	Coordinador envía oficio de solicitud de dictamen de factibilidad de obra a la dirección de obras públicas.	Oficio solicitud.	N/A	N/A



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
14	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Solicitud de dictamen.	Coordinador envía oficio de solicitud de dictamen de impacto ambiental a la Dirección de Ecología.	Oficio solicitud.	N/A	N/A
15	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Solicitud de presupuesto.	Coordinador envía solicitud de presupuesto a proveeduría de 3 proveedores de materiales de construcción y herramientas que se requerirán para la obra.	Oficio solicitud.	N/A	N/A
16	Arquitecto y Trabajadora Social.	2da. Visita.	Arquitecto y trabajadora social hace segunda visita al domicilio del beneficiario para dar instrucciones para inicio de obra, por ejemplo limpieza de predio, derrumbe de bardas, entre otros.	N/A	N/A	N/A
17	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Entrevistas de trabajo.	Se realizan entrevistas para evaluar a los solicitantes de empleo y definir su papel en la obra.	N/A	N/A	N/A
18	Beneficiario	Inicia construcción.	Inicia la construcción en predio del beneficiario con la supervisión del Arquitecto y coordinador de programa.	N/A	N/A	N/A
19	Beneficiario	Recepción de apoyo.	Termina construcción, beneficiario firma acta de recepción. Pudieran tomarse fotografías como evidencia.	Acta de recepción	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
20	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Cuestionario.	Se elabora un cuestionario único de información socioeconómica en <a href="http://fais.sedesol.gob.mx">http://fais.sedesol.gob.mx</a> , y un cuestionario complementario que es enviado a SEDESOL.	CUIS	N/A	N/A
21	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Nómina.	Durante la ejecución de obra se elabora nómina semanal para pagar a los trabajadores que firmaron contrato de prestación de servicios.	Nómina.	N/A	N/A
22	Coordinación Programa "Empleo Temporal".	Registro de solicitudes.	Se lleva un registro de las solicitudes firmadas por beneficiarios.	Registro de solicitudes.	N/A	N/A

#### D. Observaciones.

- Se requiere vehículo exclusivo para el programa para visitas a solicitantes y supervisión de obra.
- Se sugiere área exclusiva para coordinación y atención a beneficiarios.

#### E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

#### F. Anexos . N/A.

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Fecha:</b>	29, Diciembre 2017
---------------	--------------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	03 Enero 2018	Corrección de Documento.	
2	31 Enero 2018	Cambio formato del Documento.	
3	12 Mayo 2018	Cambio formato del Documento.	

*CRISTAL ORAAMONTES*

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

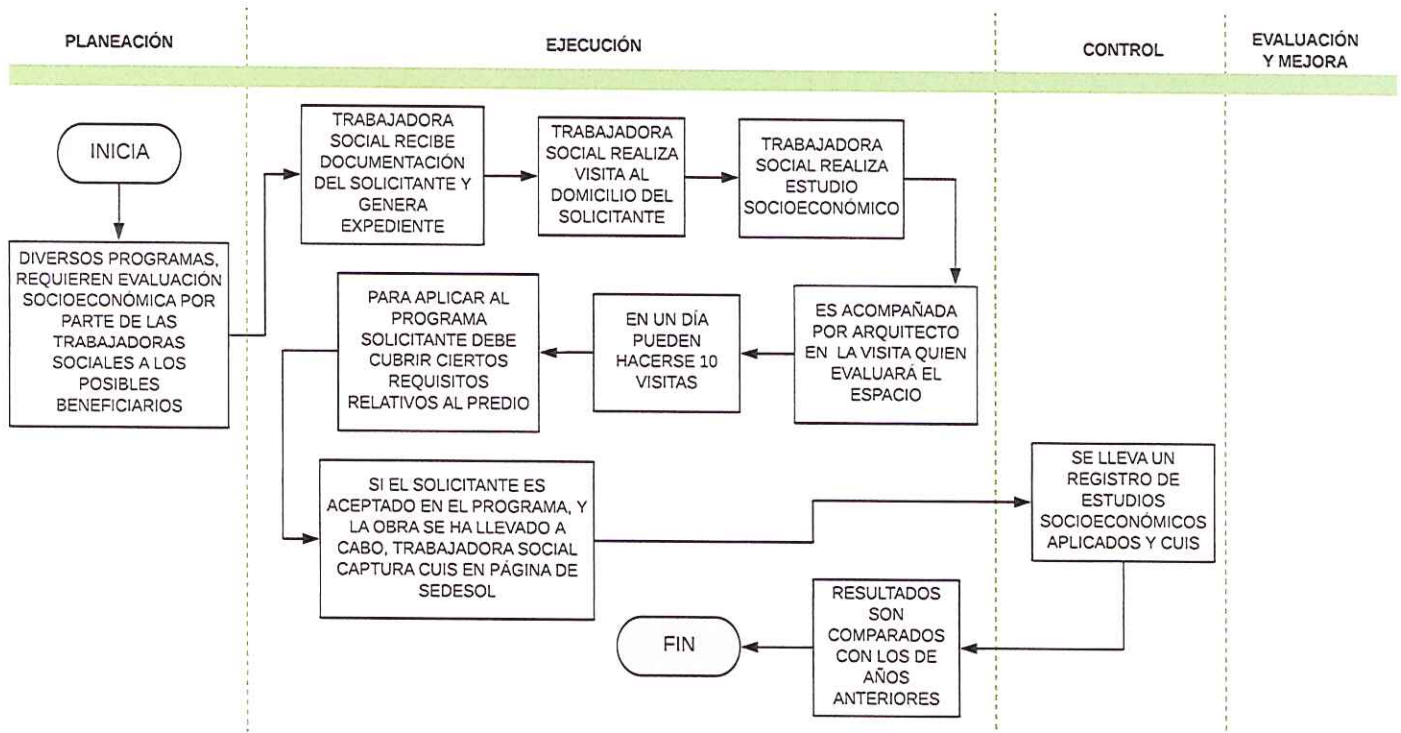
### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-004</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Evaluación socioeconómica y CUIS.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación de Trabajo Social
<b>Objetivo del Proceso</b>	Mejorar viviendas de familias rezagadas socialmente y en precarias condiciones y contribuir a una mejor calidad de vida.		
<b>Puesto responsable</b>	Trabajadora Social del Programa recámara adicional y apoyo PET		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director.</li> <li>2. Jefe de departamento.</li> <li>3. Coordinadores</li> <li>4. Auxiliar administrativo.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>	N/A		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario único de información socioeconómica (CUIS)</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Que familias rezagadas socialmente cuenten con una vivienda digna y mejoren su calidad de vida.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso principalmente recolecta documentación de cada familia.
- Al contar con la papelería trabajadora social realiza visita domiciliaria acompañada de arquitecto para validar las necesidades de la familia y cerciorar mediante el estudio socioeconómico si en realidad requiere apoyo y definir el espacio en mal estado respectivamente.
- En un día se hacen alrededor de 10 visitas de este tipo.
- Entre los requisitos para aplicar al programa, la vivienda debe tener comprobante de predio a nombre del solicitante, debe ser casa de una planta, el programa no aplica para patios, cocheras, baños, entre otros.
- Si el beneficiario fue aceptado en el programa y la obra se ha llevado a cabo, trabajadora social captura CUIS – cuestionario único de información socioeconómica, en la página de SEDESOL.
- Se lleva un registro de estudios socioeconómicos aplicados, CUIS y se comparan con resultados del programa en años anteriores (número de familias beneficiadas).

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Trabajadora Social	Recepción de documentos.	Trabajadora social recibe documentación de candidatos al programa y genera expediente.	N/A	N/A	N/A
2	Trabajadora Social	Visita al domicilio.	Trabajadora social realiza visita al domicilio del solicitante para llevar a cabo evaluación socioeconómica donde se cerciorará de las necesidades del solicitante y si es candidato al programa. En ésta visita es acompañada de arquitecto que evaluará el espacio dañado o en mal estado.  En un día pueden hacerse 10 visitas.	Estudio socioeconómico.	N/A	Obras públicas.
3	Trabajadora Social	Requisitos para aplicar.	Para aplicar al programa, solicitante debe cubrir ciertos requisitos. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vivienda en predio a nombre del solicitante.</li> <li>◦ Sólo casa una planta.</li> <li>◦ No aplican cocheras, patios, baños entre otros.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Trabajadora Social	CUIS.	Si el solicitante es beneficiario del programa y la obra se ha llevado a cabo, la trabajadora social captura cuestionario unitario de información socioeconómica en página de SEDESOL.	CUIS.	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- a. Se sugieren tabletas para realizar estudios socioeconómicos y dar agilidad al proceso.
- b. Se recomienda vehículo disponible para las visitas de evaluación a candidatos y estudios socioeconómicos.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

**F. ANEXOS. N/A.**

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 29, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	03 Enero 2018	Corrección de Documento	
2	31 Enero 2018	Cambio formato del Documento	



Este documento es propiedad del Municipio de Mazatlán. Queda prohibida cualquier reproducción parcial o total. La impresión no autorizada de éste documento se considera como copia "no controlada".



Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

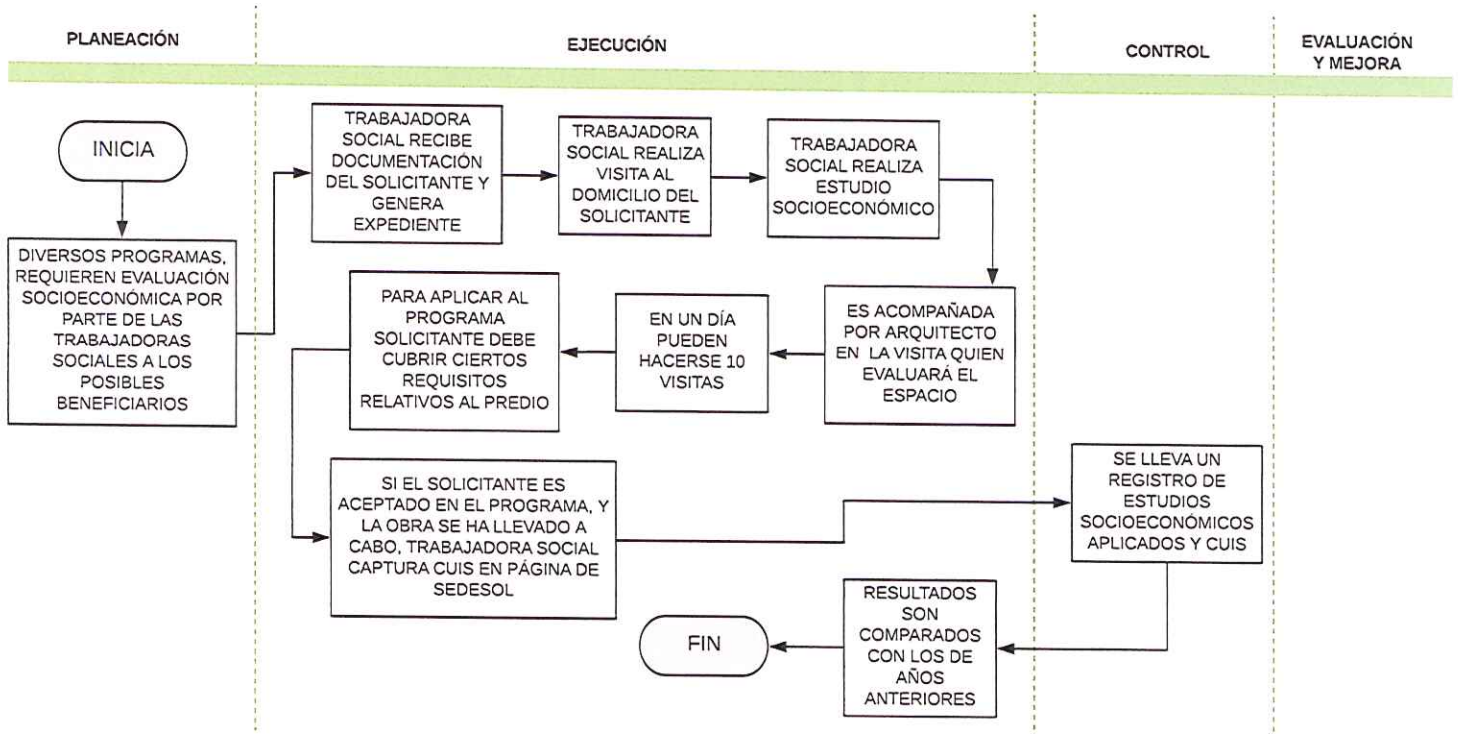
### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-005</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Coordinador operativo.	<b>Área/ Dept o.</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Mejorar viviendas de familias rezagadas socialmente y en precarias condiciones y contribuir a una mejor calidad de vida.		
<b>Puesto responsable</b>	Trabajadora social del programa recámara adicional y apoyo PET		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Director.</li> <li>2. Jefe de departamento.</li> <li>3. Coordinadores</li> <li>4. Auxiliar administrativo.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>	N/A		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista socioeconómica.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Que familias rezagadas socialmente cuenten con una vivienda digna y mejoren su calidad de vida.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso principalmente recolecta documentación de cada familia.
- Al contar con la papelería trabajadora social realiza visita domiciliaria acompañada de arquitecto para validar las necesidades de la familia y cerciorar mediante el estudio socioeconómico si en realidad requiere apoyo y definir el espacio en mal estado respectivamente.
- En un día se hacen alrededor de 10 visitas de este tipo.
- Entre los requisitos para aplicar al programa, la vivienda debe tener comprobante de predio a nombre del solicitante, debe ser casa de una planta, el programa no aplica para patios, cocheras, baños, entre otros.
- Si el beneficiario fue aceptado en el programa y la obra se ha llevado a cabo, trabajadora social captura CUIS – cuestionario único de información socioeconómica, en la página de SEDESOL.
- Se lleva un registro de estudios socioeconómicos aplicados, CUIS y se comparan con resultados del programa en años anteriores (número de familias beneficiadas).

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Trabajadora Social	Recepción de documentos.	Trabajadora social recibe documentación de candidatos al programa y genera expediente.	N/A	N/A	N/A
2	Trabajadora Social	Visita al domicilio.	Trabajadora social realiza visita al domicilio del solicitante para llevar a cabo evaluación socioeconómica donde se cerciorará de las necesidades del solicitante y si es candidato al programa.  En ésta visita es acompañada de arquitecto que evaluará el espacio dañado o en mal estado. En un día pueden hacerse 10 visitas.	Estudio socioeconómico.	N/A	Obras públicas.
3	Trabajadora Social.	Requisitos para aplicar.	Para aplicar al programa, solicitante debe cubrir ciertos requisitos. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vivienda en predio a nombre del solicitante.</li> <li>◦ Sólo casa una planta.</li> <li>◦ No aplican cocheras, patios, baños entre otros.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Trabajadora Social.	CUIS.	Si el solicitante es beneficiario del programa y la obra se ha llevado a cabo, la trabajadora social captura cuestionario unitario de información socioeconómica en página de SEDESOL.	CUIS.	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Se sugieren tabletas para realizar estudios socioeconómicos y dar agilidad al proceso.
- Se recomienda vehículo disponible para las visitas de evaluación a candidatos y estudios socioeconómicos.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

**F. Anexos.**

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 29, Diciembre 2017

**Tabla de historia del documento**

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
1	03 Enero 2018	Corrección de Documento	
2	31 Enero 2018	Cambio formato del Documento	



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

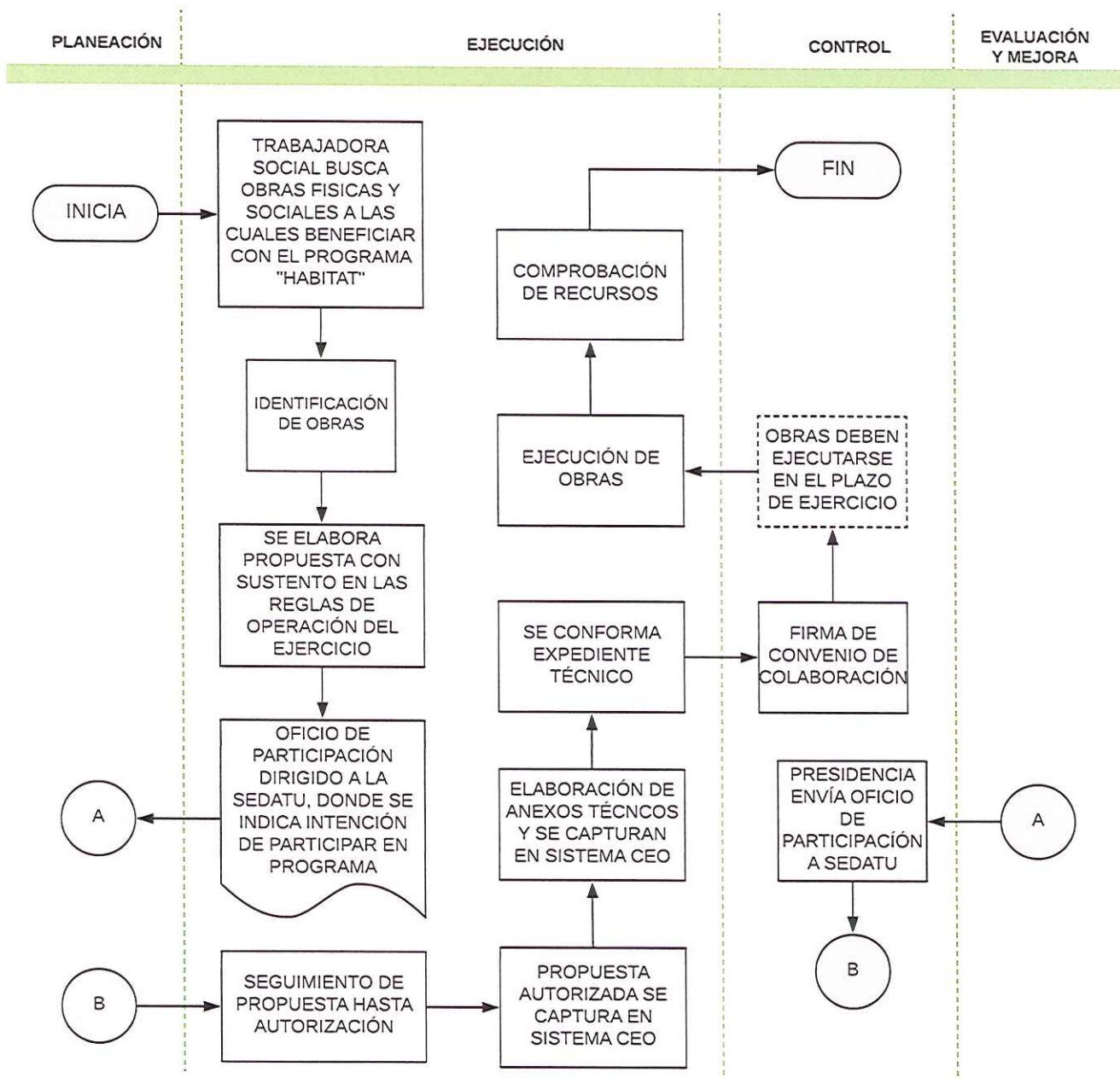
### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-006</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Programa Hábitat.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Hábitat.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Gestión y ejecución de Recursos Federales en zonas de alto rezago social.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador Hábitat.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delegación de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda - SEDATU Sinaloa.</li> <li>2. Comités de Contraloría Social.</li> <li>3. Director de Bienestar y Desarrollo Social.</li> </ol>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Plataforma CEO, ceo-pinfra.sytes.net		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propuesta.</li> <li>▪ Anexo Técnico PH-01 de autorización.</li> <li>▪ Expediente Técnico.</li> <li>▪ Convenio de colaboración.</li> <li>▪ Reporte mensual.</li> <li>▪ Cédula de vigilancia.</li> <li>▪ Oficio de participación.</li> <li>▪ Oficio de finalización.</li> <li>▪ Cierre de ejercicio.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Ejecución de Recursos Federales para beneficio de familias en zonas de alto rezago social.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se gestionan y ejecutan obras con Recursos Federales a familias o áreas en alto rezago social.
- Trabajadora social busca obras físicas o sociales a las cuáles beneficiar.
- Al identificar las obras se elabora Propuesta sustentada en las reglas de operación del ejercicio.
- Presidencia Municipal envía oficio de participación dirigido a la SEDATU donde indica sus intenciones de participar en el programa, se da seguimiento hasta autorización para participar en el programa.
- Se elaboran Anexos Técnicos y se capturan en Sistema CEO, se conforma Expediente Técnico.
- Firma de convenio de colaboración.
- Ejecución de Obras y Comprobación de recursos.

## B. Flujo/Mapa del proceso





### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Trabajadora Social	Búsqueda de obras.	Trabajadora Social buscan en el Municipio obras físicas y sociales a las cuales apoyar.	N/A	N/A	N/A
2	Trabajadora Social	Propuesta.	Una vez identificadas las obras a las cuales se puede apoyar con el programa, se elabora propuesta con sustento en las Reglas de Operación del Ejercicio.	Propuesta.	N/A	N/A
3	Presidencia Municipal.	Oficio de participación	Presidencia Municipal, envía oficio de participación a la SEDATU donde se plasma la intención de participar en el Programa con un monto designado.	Oficio de participación	N/A	N/A
4	Trabajadora Social	Registro propuesta en plataforma	La propuesta se captura en el sistema CEO en la partida "Plan de Acción Integral Anual", en la dirección: ceo-pinfra.sytes.net	Propuesta	ceo-pinfra.sytes.net	N/A
5	Trabajadora Social	Seguimiento	Se da seguimiento a la propuesta hasta su autorización.			

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
6	Trabajadora Social	Anexos.	Se elabora los Anexos Técnicos de Elaboración y se capturan en sistema CEO: ceo-pinfra.sytes.net	Anexos técnicos de elaboración	ceo-pinfra.sytes.net	N/A
7	Trabajadora Social	Expediente Técnico.	Se conforma el expediente técnico de la Obra.	Expediente técnico.	N/A	N/A
8	Director	Firma de convenio.	Firma del convenio de colaboración.	Convenio de colaboración	N/A	N/A
9	Constructora u Obras Públicas	Ejecución de obras.	Se ejecutan las obras descritas en la Propuesta y que fueron autorizadas por la Federación y el Municipio de Mazatlán. Las obras deben ser ejecutadas en el plazo de ejercicio.	N/A	N/A	N/A
10	Municipio de Mazatlán.	Comprobación de recursos.	Se comprueban los recursos ejercidos de acuerdo a las reglas del Programa.	N/A	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- N/A.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

Este documento es propiedad del Municipio de Mazatlán. Queda prohibida cualquier reproducción parcial o total. La impresión no autorizada de éste documento se considera como copia "no controlada".

50/97

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

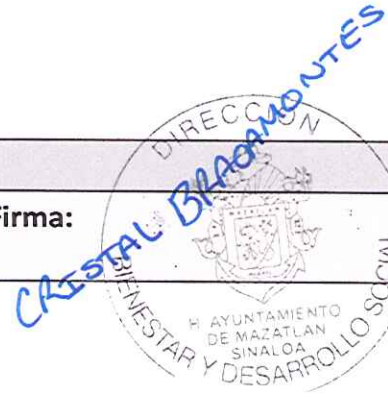
**F. Anexos.**

- N/A.

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

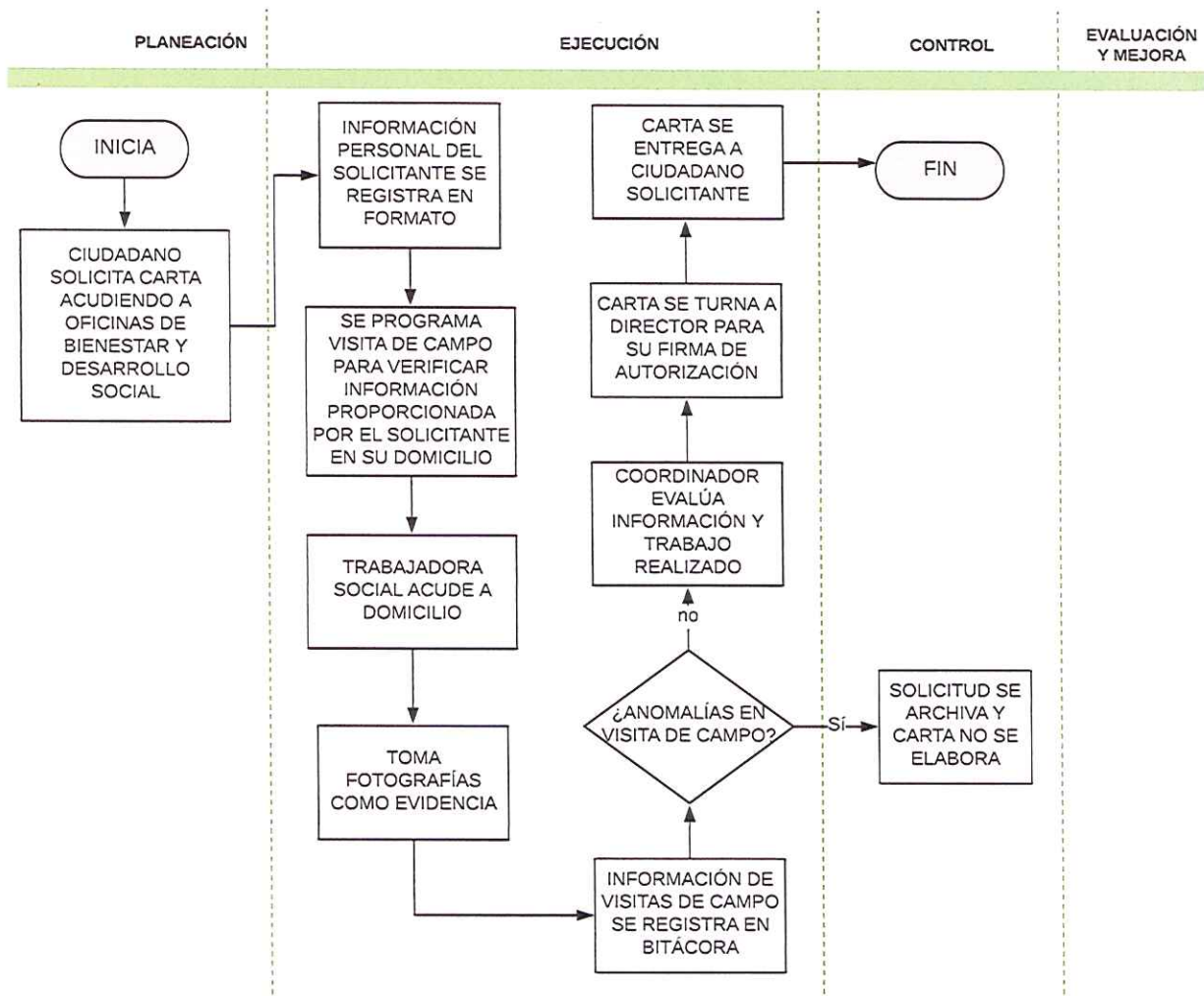
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-007</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Cartas.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Trabajo Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Expedición de cartas a la ciudadanía que así lo solicite.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador Administrativo.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de Trabajo Social</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bitácora de trabajo.</li> <li>▪ Reporte mensual.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Expedición de cartas a la ciudadanía que así lo solicite.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se generan diversas cartas a la ciudadanía que así lo solicite.
- Las cartas pueden solicitarse en oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, y por medio de Trabajadoras Sociales y se llena un formato con los datos personales del solicitante.
- La información se registra en bitácora de trabajo y se planea la verificación en domicilio del solicitante.

- Si la investigación resultase positiva se elabora carta solicitada, de lo contrario información y solicitud son archivadas y la carta no se genera.
- Coordinador da visto bueno a la carta, y finalmente ésta es firmada por el Director de Bienestar y Desarrollo Social.

## 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 carta.	Ciudadano solicita carta en oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social o por medio de Trabajadoras Sociales.  Dependencia económica, carta de identidad, cartas de unión libre, constancia de domicilio, estudio socioeconómico, bajas y altas de prospera, descuentos de autobús.	N/A	N/A	N/A
2	Trabajadora Social.	Captura de solicitud.	Información personal del solicitante se registra en solicitud con formato establecido.	N/A	N/A	N/A
3	Trabajadora Social.	Visita de campo.	Trabajadora Social acude al domicilio del solicitante para verificar los datos proporcionados.  Puede tomar fotografías como evidencia.	N/A	N/A	N/A
4	Trabajadora Social.	Bitácora.	Información sobre las visitas de campo se registran en bitácora.	Bitácora	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Trabajadora Social.	Carta.	Si en la visita de campo se detectan anomalías, la solicitud es archivada y la carta NO se elabora. Si todo es correcto al hacer la verificación, se elabora Carta solicitada.	Carta.	N/A	N/A
6	Coordinador Administrativo	Evaluación.	Coordinador evalúa la información proporcionada y el trabajo realizado.	N/A	N/A	N/A
7	Director de Bienestar y Desarrollo Social	Autorización	Si la documentación pasa la verificación del Coordinador, la carta se turna al Director para su firma de autorización.  La carta puede ir acompañada de evidencia fotográfica.		N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Se elabora reporte mensual que indica cantidad de cartas solicitadas, cartas rechazadas y cartas elaboradas.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

**Tabla de historia del documento**

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:
----------------	-------	--------------------	--------





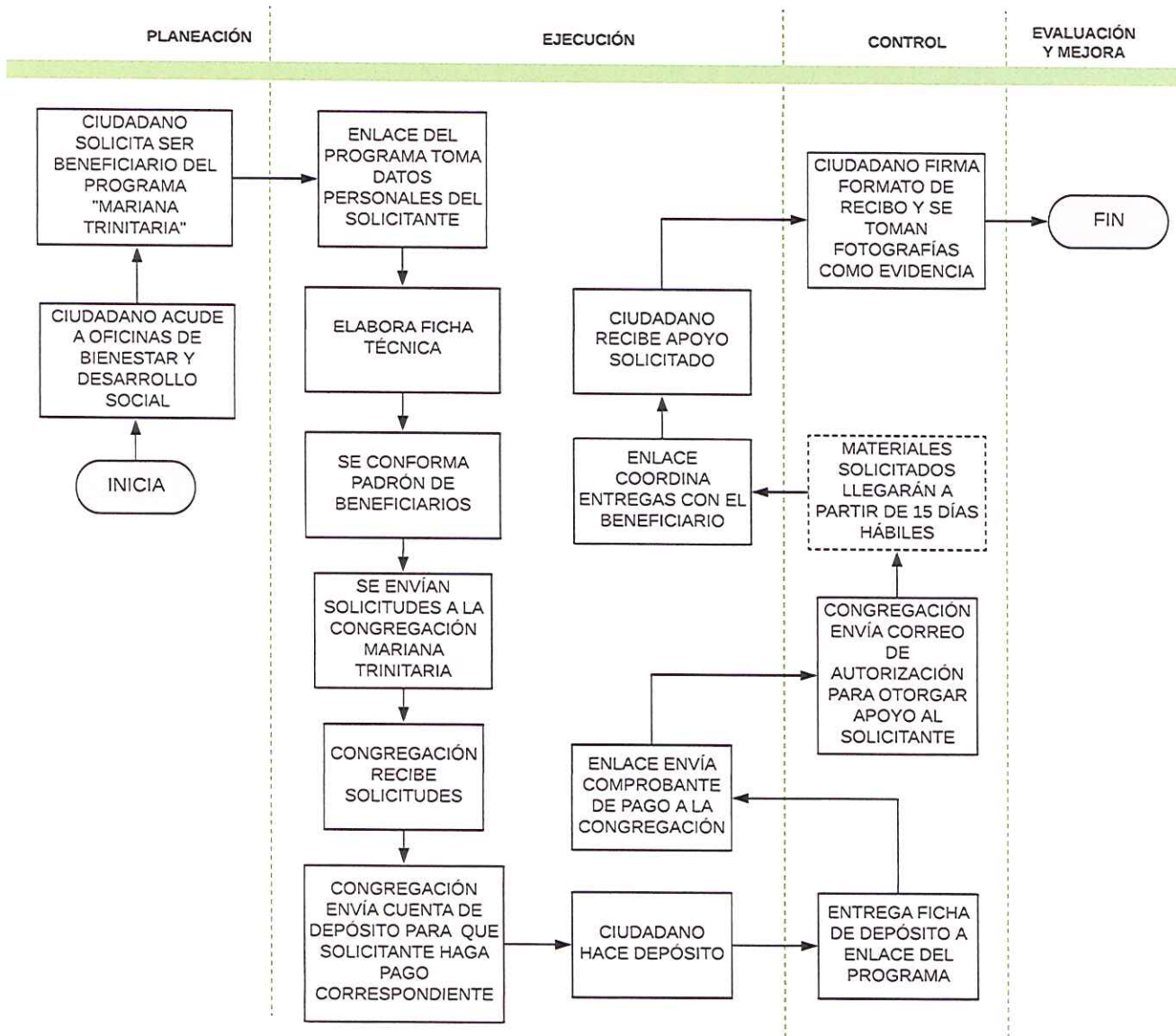
### AS-IS Detallado de Proceso

<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-008</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Mariana Trinitaria (apoyo subsidiario).	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Trabajo Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Contribuir a potenciar el desarrollo social a través de dos vertientes: Subsidios destinados a grupos comunitarios y ampliación de metas en obra pública y activos fijos		
<b>Puesto responsable</b>	Enlace y Promotor de Mariana Trinitaria.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de trabajo social</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato solicitud.</li> <li>Formato de recibo.</li> <li>Ficha técnica.</li> <li>Padrón de beneficiarios.</li> <li>Ficha de depósito.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Mejorar la calidad de vida de los beneficiados por el Programa Mariana Trinitaria.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se otorgan apoyos por medio de subsidios de materiales a ciudadanos que así lo soliciten.
- Ciudadano acude a Dirección de Bienestar y Desarrollo Social a solicitar ser beneficiario del apoyo, se toman sus datos personales como nombre, edad, dirección, teléfono y material que requiere.
- Enlace toma los datos del solicitante, y genera ficha técnica, padrón de beneficiarios y junto con el acta del grupo comunitario se envía a la Congregación Mariana Trinitaria la solicitud de apoyos.
- Congregación recibe solicitud e indica la cantidad y cuenta a la que debe depositar el beneficiario el pago correspondiente.
- Ciudadano hace pago y entrega ficha de depósito al Enlace, quién a su vez envía el comprobante a la Congregación.
- La Congregación envía correo de autorización de apoyo, a partir de la fecha de autorización se recibirá el material en 15 días hábiles.
- Se coordina recepción de material con el beneficiario.
- Beneficiario recibe material y firma formato de recibo, se toman fotografías como evidencia de la entrega.

## 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 apoyo.	Ciudadano solicita ser beneficiario del programa en Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.	N/A	N/A	N/A
2	Enlace del Programa	Toma de datos.	Enlace del Programa toma datos personales del solicitante: nombre, dirección, teléfono, edad y material que requiere.	N/A	N/A	N/A
3	Enlace del Programa	Ficha técnica.	Se elabora ficha técnica.	N/A	N/A	N/A
4	Enlace del Programa	Padrón de beneficiarios	Se conforma el padrón de beneficiarios con las solicitudes de apoyo recibidas.	Padrón de beneficiarios	N/A	N/A
5	Enlace del Programa	Envío de solicitudes.	Se envían las solicitudes para recibir el apoyo a la Congregación Mariana Trinitaria.	N/A	N/A	N/A
6	Congregación Mariana Trinitaria	Recepción de solicitudes	La Congregación recibe solicitudes de apoyo, envía cuenta de depósito para que el solicitante/beneficiario efectúe el pago.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
7	Ciudadano.	Depósito.	Ciudadano hace el depósito correspondiente al apoyo que solicita. Entrega ficha de depósito al enlace del programa.	Ficha de depósito	N/A	N/A
8	Enlace del Programa	Envío comprobante	Enlace envía comprobante de pago a la Congregación.	Ficha de depósito	N/A	N/A
9	Congregación Mariana Trinitaria	Autorización.	Congregación envía correo de autorización para otorgar apoyo al ciudadano solicitante.  Materiales solicitados llegarán en un periodo de 15 días a partir de la autorización de la congregación.	N/A	N/A	N/A
10	Enlace del Programa	Coordinación para entrega.	Se coordina la entrega con los beneficiarios mediante llamadas telefónicas.	N/A	N/A	N/A
11	Ciudadano	Recepción de apoyo.	Ciudadano recibe apoyo solicitado, firma formato de recibo y se toman fotografías como evidencia de la entrega.	Formato de recibo.	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Se llevan reportes mensuales con la cantidad de solicitudes recibidas, personas beneficiadas y entregas de apoyos concluidas.

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



### AS-IS Detallado de Proceso

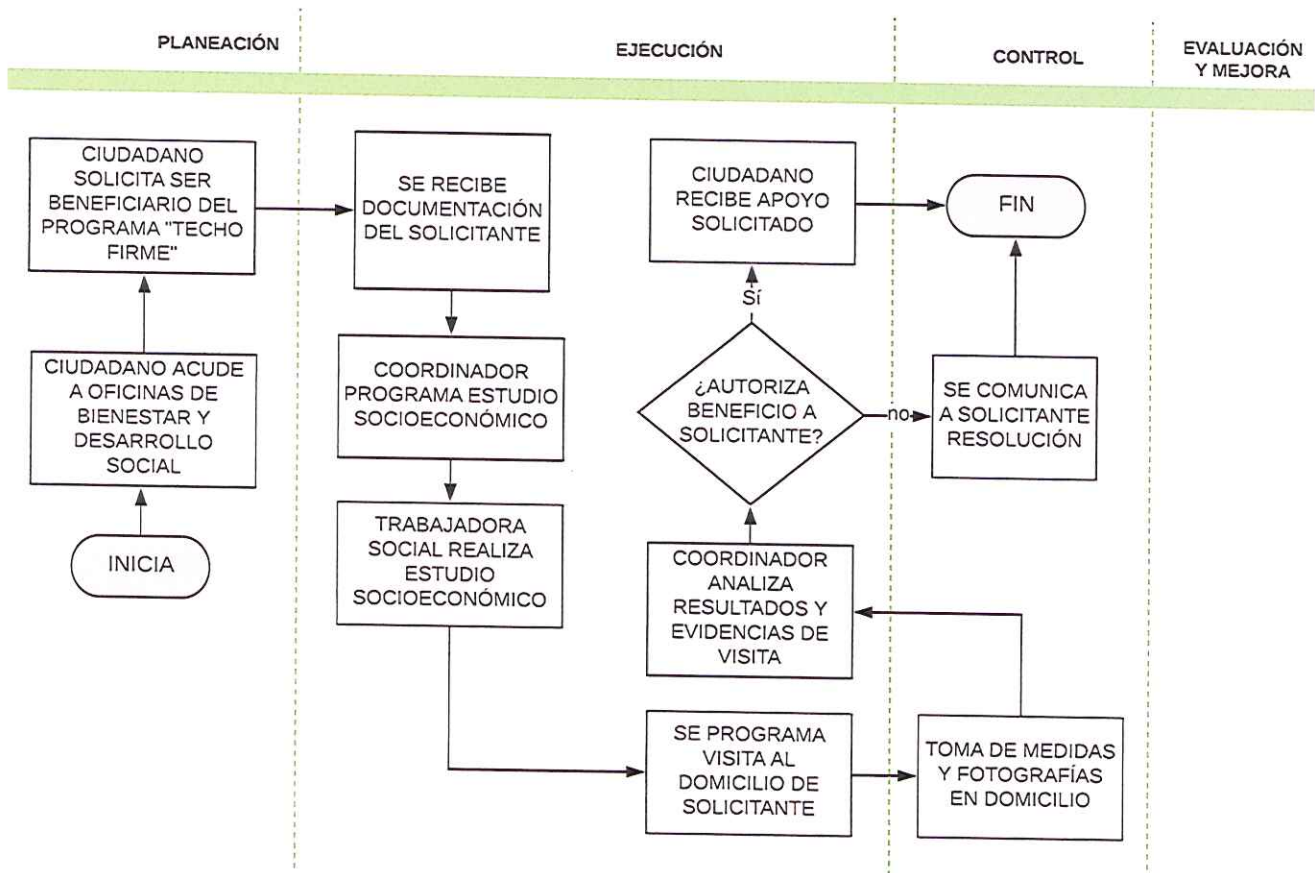
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-009</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Apoyos a la vivienda – Techo Firme.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Programa Empleo Temporal.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Otorgar apoyo de techo firme a personas de escasos recursos para que habiten una vivienda digna y de ésta forma contribuir a combatir el rezago social.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador Programa Empleo Temporal.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRABAJADORAS SOCIALES E INGENIERO</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio socioeconómico.</li> <li>▪ Reporte fotográfico.</li> <li>▪ Solicitud de beneficiario.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Apoyo a personas de escasos recursos que requieren de infraestructura social para mejorar su calidad de vida.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual ciudadanos en situación de rezago pueden solicitar ser beneficiarios del “Programa Techo Firme”.
- Ciudadano entrega documentación solicitada en Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, Coordinador del programa recibe documentación y programa estudio socioeconómico.

- Trabajadora social lleva a cabo estudio socioeconómico y programa visita al domicilio para tomar medidas y fotografías para complementar el estudio.
- Coordinador analiza estudio para definir si el solicitante es candidato del beneficio.
- En caso de no ser candidato se le comunica al solicitante los motivos por los cuales no califica, en caso contrario y el beneficio es autorizado, se programa entrega del mismo.

## 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 apoyo.	Ciudadano solicita ser beneficiario del programa "Techo Firme" en oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.	N/A	N/A	N/A
2	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Recepción de documentos.	Se recibe la documentación del solicitante. 1.- Copia de identificación oficial 2.- CURP 3.- Acta de nacimiento 4.- comprobante de domicilio reciente de agua o luz. 5.- comprobante de predio (predial, escrituras, compraventa ante notario público, etc.) Se elabora una entrevista socioeconómica al solicitante	Los indicados	N/A	N/A
3	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Estudio socioeconómico	Coordinador programa estudio socioeconómico para determinar si el solicitante es candidato al beneficio.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Trabajadora Social	Estudio socioeconómico	Trabajadora social realiza estudio socioeconómico al solicitante.	Estudio socioeconómico	N/A	N/A
5	Trabajadora social	Visita a domicilio del solicitante.	Se programa visita al domicilio del solicitante para toma de medidas y fotografías como complemento del estudio.	N/A	N/A	N/A
6	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Autorización o rechazo.	<p>Coordinador del Programa analiza la evidencia fotográfica y resultados es estudio socioeconómico para determinar si autoriza o se rechaza el apoyo al solicitante.</p> <p>Aplica la negativa ficta, sin embargo si el ciudadano acude a las oficinas de la Dirección se le explican los motivos por los cuáles no se le brindó el apoyo. De ser autorizado el apoyo se gestiona el recurso Federal o Municipal.</p> <p>El apoyo se autoriza una vez que se comprueba mediante la visita de una trabajadora social y un ingeniero que existe la necesidad del apoyo</p>	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

			solicitado y que la construcción tiene las condiciones de infraestructura necesarias para que se le brinde el apoyo y siempre que exista el recurso para que se lleve a cabo la ejecución de la obra. Para gestionar el apoyo, una vez que el solicitante entregó a la coordinación los requisitos, se envía un padrón con los solicitantes al programa correspondiente y dependiendo el recurso con el que cuente el programa y las prioridades que se establezcan por necesidad del beneficiario detectada en la entrevista socioeconómica se definirán los beneficiarios.			
7	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Beneficio.	Se otorga el beneficio de Techo Firme, el cual consiste en una losa de concreto de 24 m2 para un área de la vivienda de primera necesidad como la sala, la recámara o la cocina exceptuando áreas como el baño, pasillos, cochera, segunda planta y porches, por mencionar algunas. El beneficio es ejecutado por la		N/A	N/A

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

			constructora asignada por Obras Publicas municipal o estatal. Una vez entregado el apoyo el beneficiario firma un acta de conformidad en Departamento de Contraloría Social.		
--	--	--	--	--	--

**D. Observaciones.**

- Se llevan reportes mensuales con la cantidad de solicitudes recibidas, personas beneficiadas y entregas de apoyos concluidas.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

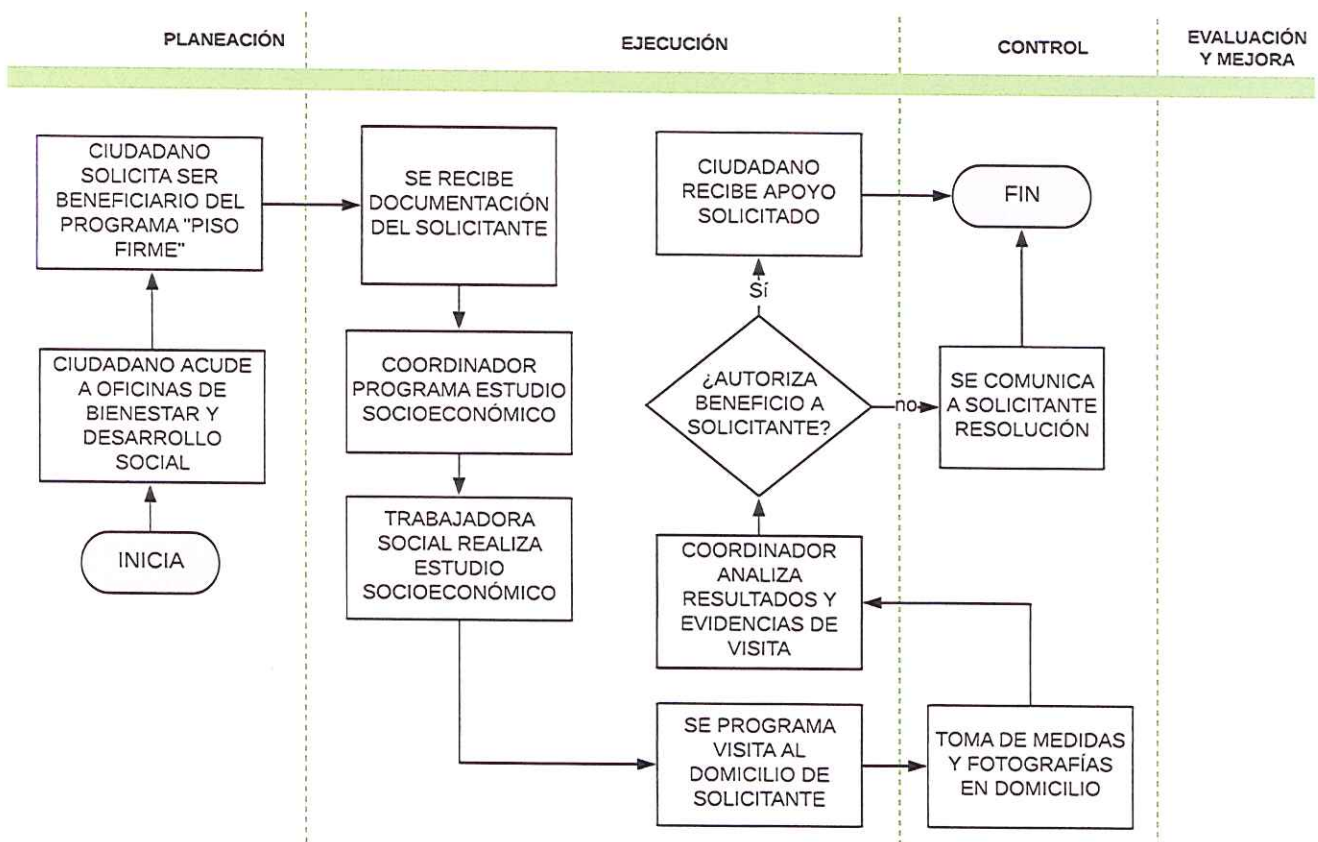
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-010</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Apoyos a la vivienda – Piso Firme.	<b>Área/ Depto.</b>	Coordinación Programa Empleo Temporal.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Otorgar apoyo de piso firme a personas de escasos recursos para que habiten una vivienda digna y de ésta forma contribuir a combatir el rezago social.		
<b>Puesto responsable</b>	Coordinador Programa Empleo Temporal.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora Social y un ingeniero</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio socioeconómico.</li> <li>▪ Reporte fotográfico.</li> <li>▪ Solicitud de beneficiario.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Apoyo a personas de escasos recursos que requieren de infraestructura social para mejorar su calidad de vida.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual ciudadanos en situación de rezago pueden solicitar ser beneficiarios del “Programa Piso Firme”.
- Ciudadano entrega documentación solicitada en Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, Coordinador del programa recibe documentación y programa estudio socioeconómico.

- Trabajadora social lleva a cabo estudio socioeconómico y programa visita al domicilio para tomar medidas y fotografías para complementar el estudio.
- Coordinador analiza estudio para definir si el solicitante es candidato del beneficio.
- En caso de no ser candidato se le comunica al solicitante los motivos por los cuales no califica, en caso contrario y el beneficio es autorizado, se programa entrega del mismo.

## 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 apoyo.	Ciudadano solicita ser beneficiario del programa "Piso Firme" en oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.	N/A	N/A	N/A
2	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Recepción de documentos.	Se recibe la documentación del solicitante. 1.- Copia de identificación oficial 2.- CURP 3.- Acta de nacimiento 4.- comprobante de domicilio reciente de agua o luz. 5.- comprobante de predio (predial, escrituras, compraventa ante notario público, etc.) Se elabora una entrevista socioeconómica al solicitante	Los indicados	N/A	N/A
3	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Estudio socioeconómico	Coordinador programa estudio socioeconómico para determinar si el solicitante es candidato al beneficio.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
4	Trabajadora Social	Estudio socioeconómico	Trabajadora social realiza estudio socioeconómico al solicitante.	Estudio socioeconómico	N/A	N/A
5	Trabajadora social	Visita a domicilio del solicitante.	Se programa visita al domicilio del solicitante para toma de medidas y fotografías como complemento del estudio.	N/A	N/A	N/A
6	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Autorización o rechazo.	<p>Coordinador del Programa analiza la evidencia fotográfica y resultados es estudio socioeconómico para determinar si autoriza o se rechaza el apoyo al solicitante.</p> <p>Aplica la negativa ficta, sin embargo si el ciudadano acude a las oficinas de la Dirección se le explican los motivos por los cuáles no se le brindó el apoyo.</p> <p>De ser autorizado el apoyo se gestiona el recurso Federal o Municipal.</p> <p>El apoyo se autoriza una vez que se comprueba mediante la visita de una trabajadora social y un ingeniero que existe la necesidad del apoyo solicitado y que la construcción tiene las</p>	N/A	N/A	N/A



Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

			condiciones de infraestructura necesarias para que se le brinde el apoyo y siempre que exista el recurso para que se lleve a cabo la ejecución de la obra. Para gestionar el apoyo, una vez que el solicitante entregó a la coordinación los requisitos, se envía un padrón con los solicitantes al programa correspondiente y dependiendo el recurso con el que cuente el programa y las prioridades que se establezcan por necesidad del beneficiario detectada en la entrevista socioeconómica se definirán los beneficiarios.			
7	Coordinador de Programa Empleo Temporal	Beneficio.	Se otorga el beneficio de Piso Firme, el cual consiste en un piso de 24 m2 para un área de la vivienda de primera necesidad como la sala, la recámara o la cocina exceptuando áreas como el baño, pasillos, cochera, segunda planta y porches, por mencionar algunas. El beneficio es ejecutado por la constructora asignada por Obras Publicas municipal o estatal. Una vez entregado el apoyo el beneficiario	N/A	N/A	N/A

			firma un acta de conformidad en Departamento de Contraloría Social.			
--	--	--	--	--	--	--

**D. Observaciones.**

- Se llevan reportes mensuales con la cantidad de solicitudes recibidas, personas beneficiadas y entregas de apoyos concluidas.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha:	12 Mayo 2018.
--------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:

*CRISTAL BARRACAMONTES*

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

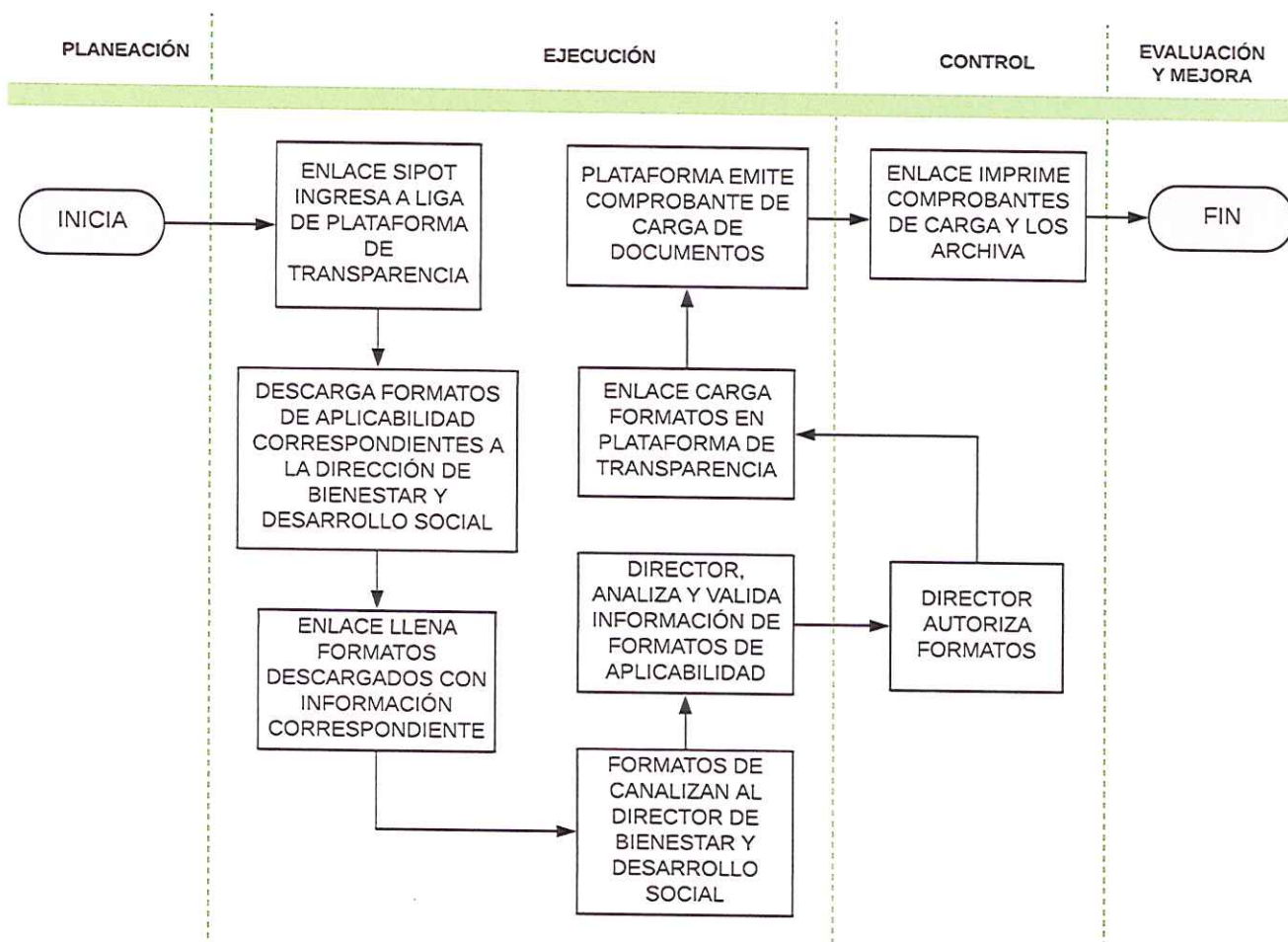
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-011</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Enlace SIPOT.	<b>Área/ Depto.</b>	Enlace Transparencia.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Cumplir con la Ley Federal de Transparencia y mantener actualizado el portal con la información correspondiente a la Dirección de bienestar y Desarrollo Social.		
<b>Puesto responsable</b>	Enlace SIPOT.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las áreas, departamentos y coordinaciones de de Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Plataforma transparencia: <a href="http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio">http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio</a>		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprobante de carga de información en portal.</li> <li>▪ Formatos de aplicabilidad.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Transparencia de las actividades y recursos llevados a cabo en la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual el Enlace de Transparencia de la Dirección, cumple con la obligación de actualizar información correspondiente a la misma en portal de transparencia.
- Enlace descarga formatos de aplicabilidad de liga de plataforma de transparencia.

- Llena los formatos con la información requerida y los canaliza al Director de Bienestar y Desarrollo Social para su validación y visto bueno.
- Director revisa información contenida en formatos y autoriza la publicación de los formatos.
- Enlace carga formatos en plataforma de transparencia la cual genera un acuse de recibo el cual es impreso y archivado por el Enlace como comprobante.

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Enlace SIPOT.	Descarga de formatos.	Enlace SIPOT accede a la liga de la plataforma: <a href="http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio">http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio</a> , de donde descarga formatos de aplicabilidad correspondientes a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Rural.	Formatos de aplicabilidad	<a href="http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio">http://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/quest/inicio</a>	N/A
2	Enlace SIPOT.	Llenado de formatos.	Enlace SIPOT llena los formatos descargados con la información correspondiente.	Formatos de aplicabilidad.	N/A	N/A
3	Director de Bienestar y Desarrollo Social	Valida información.	El Director de Bienestar y Desarrollo Social, valida la información contenida en los formatos de aplicabilidad.  Autoriza los mismos para su carga en plataforma.	Formatos de aplicabilidad.	N/A	N/A
4	Enlace SIPOT.	Carga de formatos.	Enlace SIPOT carga los formatos autorizados por el Director en plataforma de Transparencia.	Formatos de aplicabilidad.	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Enlace SIPOT.	Comprobante de carga	Enlace al cargar información deberá imprimir como evidencia de la misma, comprobante que arroja la plataforma al subir documentos.	Comprobante de carga.	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- La actividad es llevada a cabo trimestral y anualmente
- El Enlace SIPOT es el encargado de archivar los comprobantes de carga de información y la dependencia encargada de solicitar en determinado momento alguno de estos es la Coordinación de Acceso a la Información.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.

**F. Anexos.**

N/A.

**CONTROL DE VERSIONES**

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

### AS-IS Detallado de Proceso

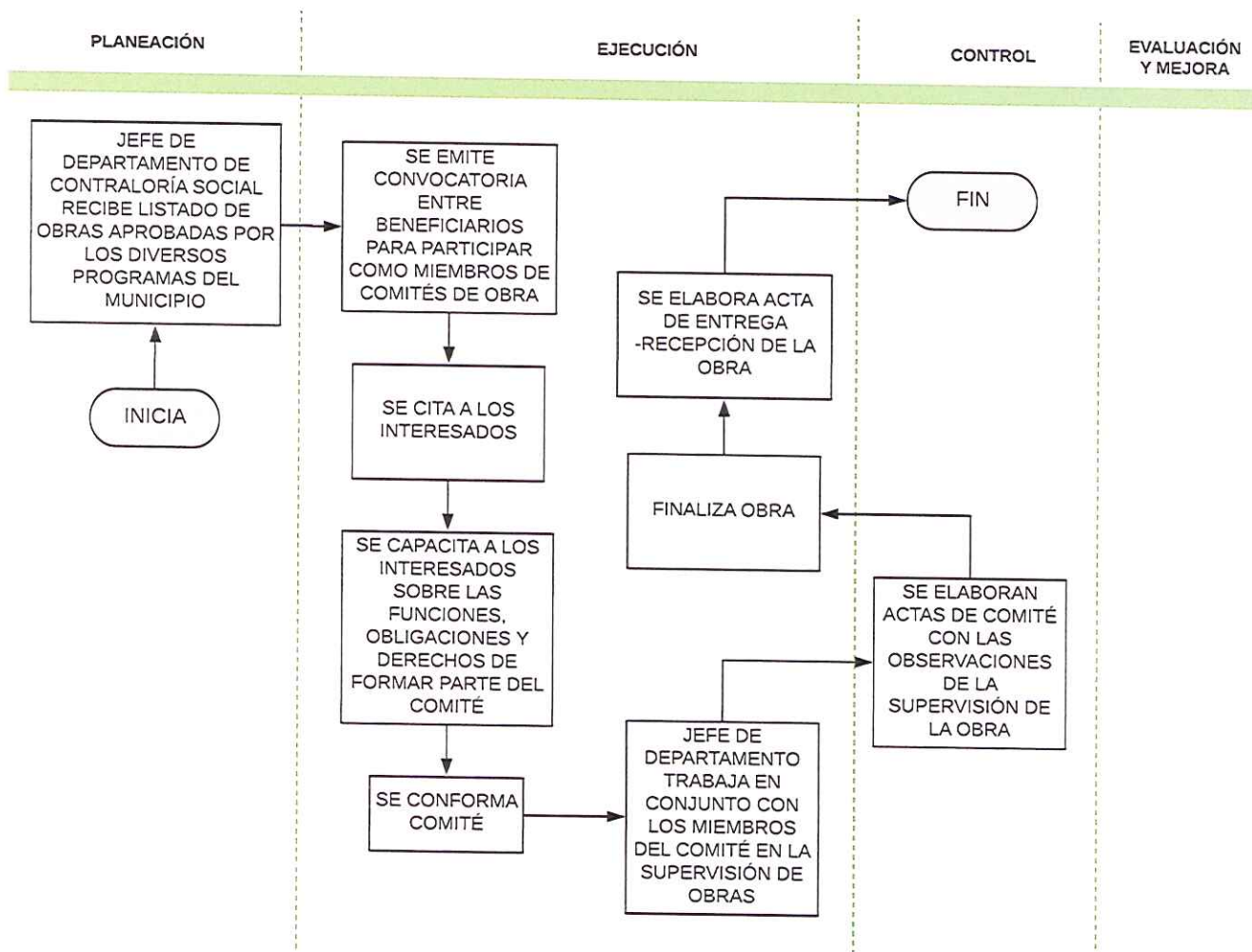
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-012</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Conformación de comités.	<b>Área/ Depto.</b>	Departamento de Contraloría Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Mejor ejecución de obra con la ayuda de los beneficiarios directos de la misma quienes actúan como supervisores.		
<b>Puesto responsable</b>	Jefe de Departamento de Contraloría Social.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órgano Interno de Control.</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de obras.</li> <li>Actas de comités</li> <li>Convocatoria.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Mejor ejecución de obra con la ayuda de los beneficiarios directos de la misma quienes actúan como supervisores.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se conforman Comités de Obras que supervisarán la ejecución de las Obras llevándose a cabo por los diversos programas del Municipio.
- Se emite convocatoria entre los beneficiarios de los programas para participar como miembros del Comité.

- Se cita a los interesados y se les capacita sobre las funciones, obligaciones y derechos que tendrán al ser miembros del Comité.
- Se conforma Comité.
- Supervisión se lleva a cabo en conjunto con el Jefe de Departamento y se elaboran actas de comité con las observaciones de la supervisión.
- Finaliza obra y se elabora acta de entrega-recepción de la misma.

## B. Flujo/Mapa del proceso





### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Recepción listado obras.	Se recibe el listado de Obras aprobadas de los diversos programas del Municipio.	Listado de obras	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Convocatoria	Se emite convocatoria invitando a beneficiarios de las diversas obras a participar en la conformación de comités.	Convocatoria	N/A	N/A
3	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Cita a interesados	Se cita a los interesados a participar en el comité para capacitarles sobre las funciones de un comité de obras, derechos y obligaciones como parte del comité.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Trabajo en conjunto.	Una vez conformado el comité, se trabaja en conjunto con los miembros en la supervisión desde el inicio y fin de la obra.	N/A	N/A	N/A
5	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Actas de comité.	Se elaboran actas de comité con observaciones y relevantes de la obra.	Acta de comité.	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
6	Dirección de Obras Publicas	Acta entrega-recepción.	Al finalizar la obra se elabora documento de entrega-recepción de la misma.	Acta de entrega-recepción	N/A	N/A

**D. Observaciones.**

- Cuando llegan las obras de FAIS, de recurso municipal o estatal, el tiempo que dura el formado el comité es lo que dura el proceso de ejecución de la obra.
- El departamento de contraloría social lleva el registro de los comités, los reportes de quejas y dan seguimiento constante.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 12 Mayo 2018.

Tabla de historia del documento

# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



### AS-IS Detallado de Proceso

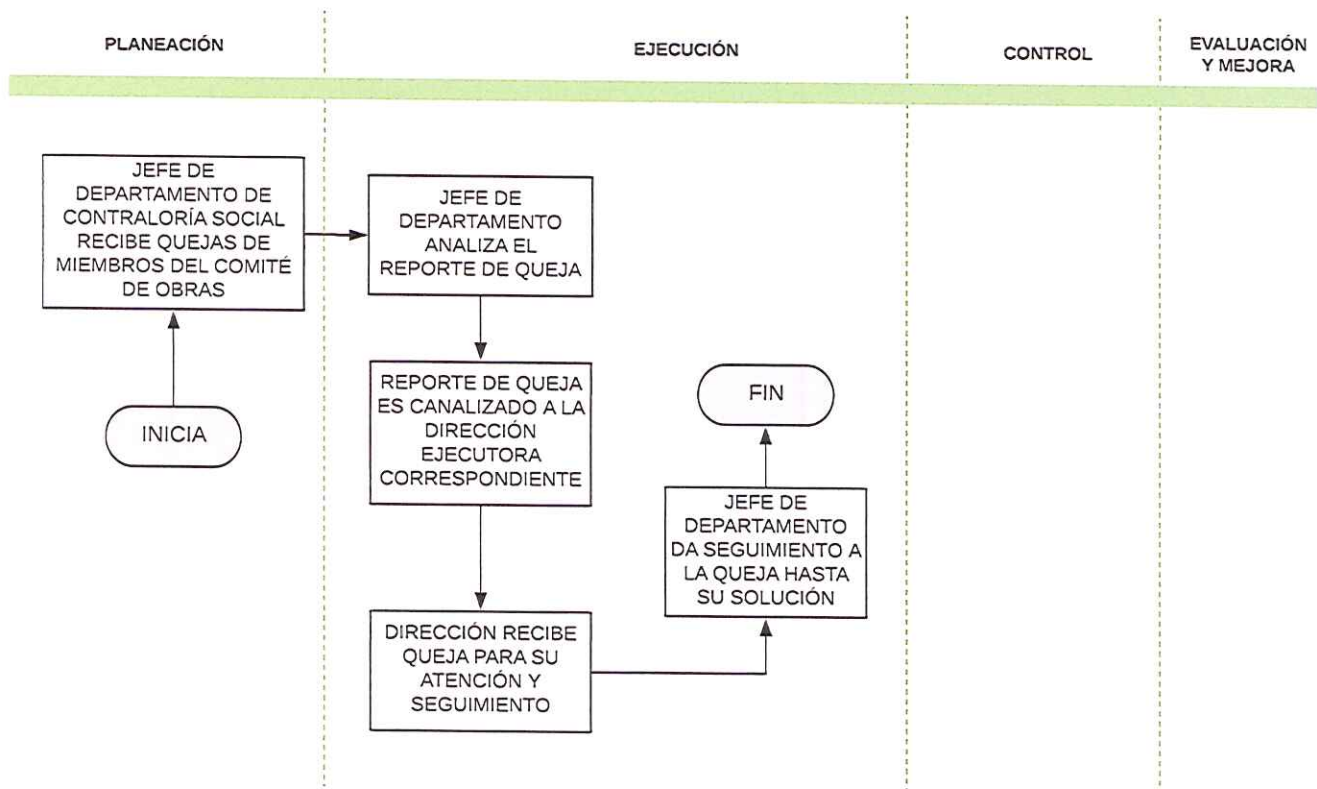
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-013</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Atención de quejas.	<b>Área/ Depto.</b>	Departamento de Contraloría Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Dar atención y seguimiento a las quejas presentadas por los beneficiarios de las obras en las cuales se conformó comité comunitario, para una ejecución apropiada de las obras.		
<b>Puesto responsable</b>	Jefe de Departamento de Contraloría Social.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• JUMAPAM.</li> <li>• Dirección de Obras Públicas.</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de queja.</li> <li>▪ Oficios.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Atención y seguimiento a las quejas presentadas por integrantes del comité de obras.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se reciben quejas de los miembros del Comité de Obras.
- Jefe de Departamento recibe formato de queja.
- Analiza el formato de queja para canalizarlo a la Dirección correspondiente de su solución y seguimiento.

- Dirección recibe queja.
- Jefe de Departamento da seguimiento a la queja hasta su solución.

## B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Recepción de quejas.	El Jefe de Departamento recibe reporte de queja de algún miembro del Comité de Obras.	Reporte de queja.	N/A	N/A
2	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Canalización de queja.	Jefe de Departamento canaliza la queja a la Dirección ejecutora que corresponda su atención y seguimiento.	N/A	N/A	N/A
3	Dirección ejecutora	Recepción de queja.	La Dirección ejecutora recibe queja para su atención y seguimiento.	N/A	N/A	N/A
4	Jefe de Departamento de Contraloría Social	Seguimiento	Jefe de Departamento da seguimiento la queja recibida hasta su solución.	N/A	N/A	N/A

### D. Observaciones.

- Cuando llegan las obras de FAIS, de recurso municipal o estatal, el tiempo que dura el formado el comité es lo que dura el proceso de ejecución de la obra.
- El departamento de contraloría social lleva el registro de los comités, los reportes de quejas y dan seguimiento constante.

### E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

Municipio de Mazatlán. Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. Mapeo y Documentación de Procesos.	ID: BIDS-MZTL
	REVISIÓN: 01
	Fecha autorización:

**F. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

<b>Fecha:</b>	12 Mayo 2018.
---------------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



### AS-IS Detallado de Proceso

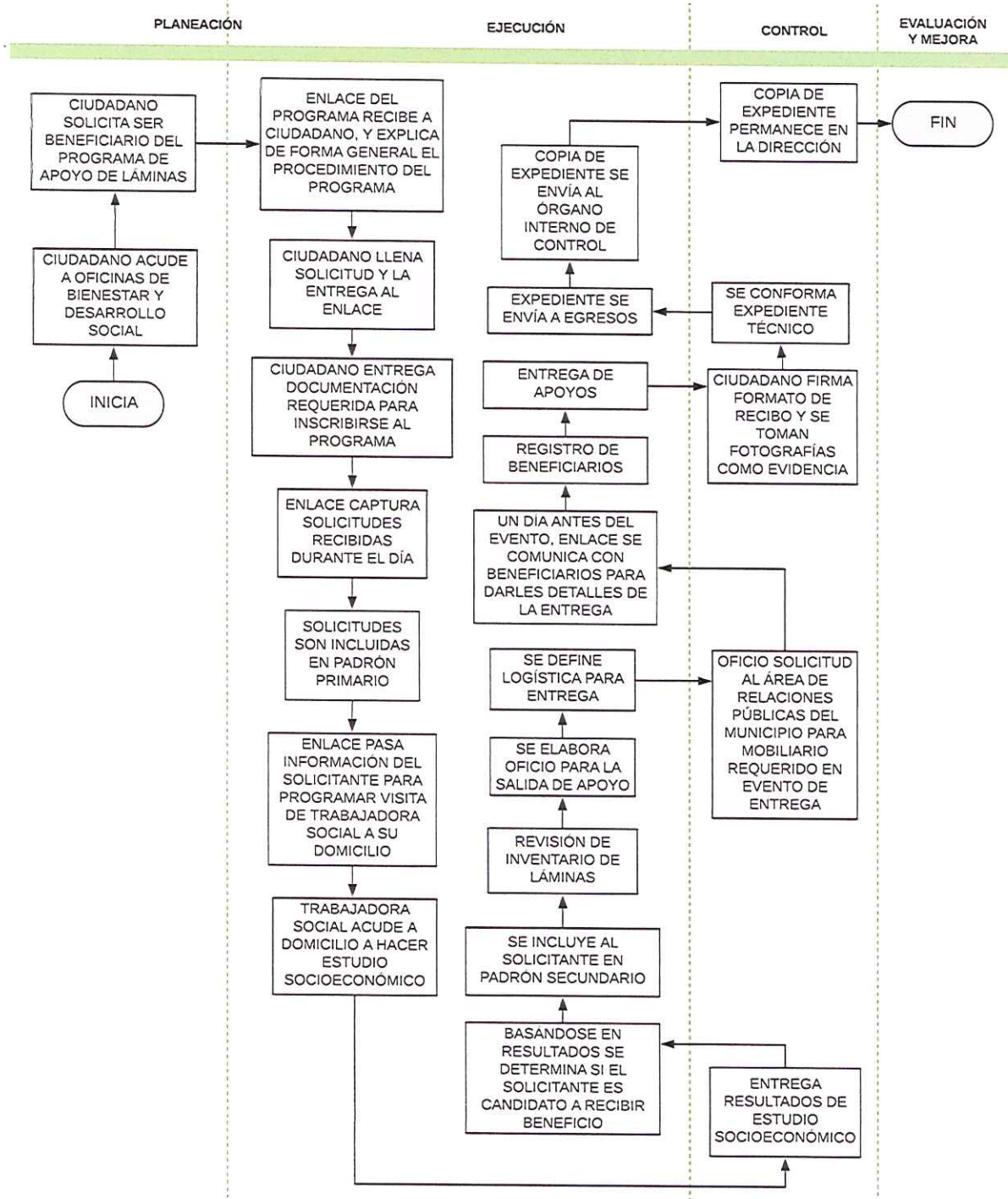
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-014</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Entrega de apoyos de programas sociales – Láminas.	<b>Área/ Depto.</b>	Subdirección de Bienestar y Desarrollo Social.
<b>Objetivo del Proceso</b>	Apoyo de láminas a familias en situación de rezago y que viven en domicilios vulnerables.		
<b>Puesto responsable</b>	Jefe de Departamento de Contraloría Social.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Obras Públicas.</li> <li>• Relaciones Públicas del Municipio de Mazatlán.</li> <li>• Dirección de Egresos.</li> <li>• Órgano Interno de Control.</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Paquetería Office.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitud.</li> <li>▪ Padrón primario.</li> <li>▪ Estudio socioeconómico.</li> <li>▪ Oficio de salida.</li> <li>▪ Padrón secundario.</li> <li>▪ Oficio solicitud de mobiliario.</li> <li>▪ Formato de recepción de apoyo.</li> <li>▪ Expediente Técnico.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Mejorar la vivienda de las familias beneficiadas.		

### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se otorgan apoyos de láminas para mejorar la vivienda de ciudadanos en rezago en situación vulnerable.
- Ciudadano acude a oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social para ser beneficiario del apoyo de láminas.
- Enlace del programa atiende al ciudadano, le explica de forma general el proceso a seguir, le entrega solicitud para que llene y recibe documentación personal para registrar al ciudadano.
- Enlace captura solicitudes recibidas durante el día, lo incluye en un padrón primario y pasa al área de Trabajo Social información para que se programe un estudio socioeconómico al solicitante.
- Trabajadora Social acude a domicilio de solicitante para realizar estudio socioeconómico, resultados los entrega al enlace del programa quién en conjunto con el Subdirector definirán si el solicitante es candidato al apoyo.
- De ser candidato el solicitante, se incluye en un padrón secundario.
- Se revisa inventario de láminas, se elabora oficio de salida del material.
- Se define logística para entrega de apoyos, se elabora oficio de solicitud de apoyo al área de Relaciones Públicas del Municipio para el mobiliario requerido para el evento de entrega.
- Un día antes del evento, el enlace contacta a los beneficiarios para proporcionarles información sobre la entrega.
- Al llegar los beneficiarios se registran para corroborar su identidad.
- Se entregan apoyos, se toman fotografías como evidencia y beneficiario firma formato recepción del apoyo.
- Se conforma expediente técnico el cual es enviado a la Dirección de Ingresos, una copia se envía al Órgano Interno de Control y una más se queda como archivo en la Dirección.



**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 apoyo.	Ciudadano con necesidad acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social a solicitar apoyo.  Ciudadano llena formato de solicitud de apoyo.	Solicitud de apoyo.	N/A	N/A
2	Enlace del programa	Información a ciudadano.	Enlace del programa recibe al ciudadano así como la solicitud de apoyo, y se le explica de forma general el procedimiento para ser beneficiario del programa.	N/A	N/A	N/A
3	Enlace del programa	Recepción de documentos.	Se reciben los documentos del ciudadano para ser candidato al programa, como CURP e Identificación oficial, comprobante de domicilio.	N/A	N/A	N/A
4	Enlace del programa	Captura de solicitudes	Enlace captura las solicitudes recibidas durante el día.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Enlace del programa	Padrón primario.	Solicitudes son incluidas en padrón primario.	Padrón primario.	N/A	N/A
6	Enlace del programa	Programación visita a domicilio.	Enlace pasa información del solicitante al área de Trabajo Social para que se programe una visita al domicilio del solicitante.	N/A	N/A	N/A
7	Trabajadora Social	Visita a domicilio.	Trabajadora social acude al domicilio del solicitante a realizar estudio socioeconómico y determinar si es candidato al apoyo.	Estudio socioeconómico	N/A	N/A
8	Trabajadora Social	Determinar si es candidato.	Resultado del estudio socioeconómico se determina si el solicitante es candidato, de ser así, es incluido en un padrón secundario.	Padrón secundario	N/A	N/A
9	Enlace del programa	Inventarios.	Se revisan los inventarios de láminas para saber si el mismo es suficiente para los ciudadanos en padrón secundario.	N/A	N/A	N/A
10	Enlace del programa	Oficio de salida.	Se elabora oficio para la salida del apoyo.	Oficio de salida	N/A	N/A
11	Enlace del programa	Logística de entrega.	Se diseña la logística para entrega de apoyos.	N/A	N/A	N/A

Municipio de Mazatlán.  
 Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: BIDS-MZTL

REVISIÓN: 01

Fecha autorización:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
12	Enlace del programa	Oficio solicitud	Se elabora oficio solicitud al área de Relaciones Públicas para que proporcione el mobiliario requerido para el evento de entrega.	Oficio solicitud mobiliario.	N/A	N/A
13	Enlace del programa	Detalles a beneficiarios	Un día antes del evento el Enlace se comunica con los beneficiarios para darles detalles de la entrega de su apoyo como lugar y hora.	N/A	N/A	N/A
14	Enlace del programa	Registro de beneficiarios	Se realiza registro para comprobar la identidad de los beneficiarios.	Registro de beneficiarios	N/A	N/A
15	Subdirector de Bienestar y Desarrollo Social.	Entrega de apoyos.	Se hacen entrega de los apoyos a beneficiarios. Se toman fotografías como evidencia. Beneficiario firma documento de recibo de apoyo.	Formato de recepción de apoyo.	N/A	N/A
16	Enlace del programa	Expedientes técnicos.	Se conforman expedientes técnicos incluyendo fotografías de la entrega.  El expediente se escanea y se saca una copia. La copia digital se queda en ésta Dirección, la copia se envía al órgano Interno.	Expediente técnico.	N/A	N/A

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
17	Enlace del programa	Expediente a Egresos.	El expediente original se envía a la Dirección de Egresos.	Expediente técnico.	N/A	Dirección de Egresos.

**D. Observaciones.**

- De acuerdo a requerimiento.
- Se lleva el control de expediente en físico y en sistema electrónico.

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**E. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha:	12 Mayo 2018.		
<b>Tabla de historia del documento</b>			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:



### AS-IS Detallado de Proceso

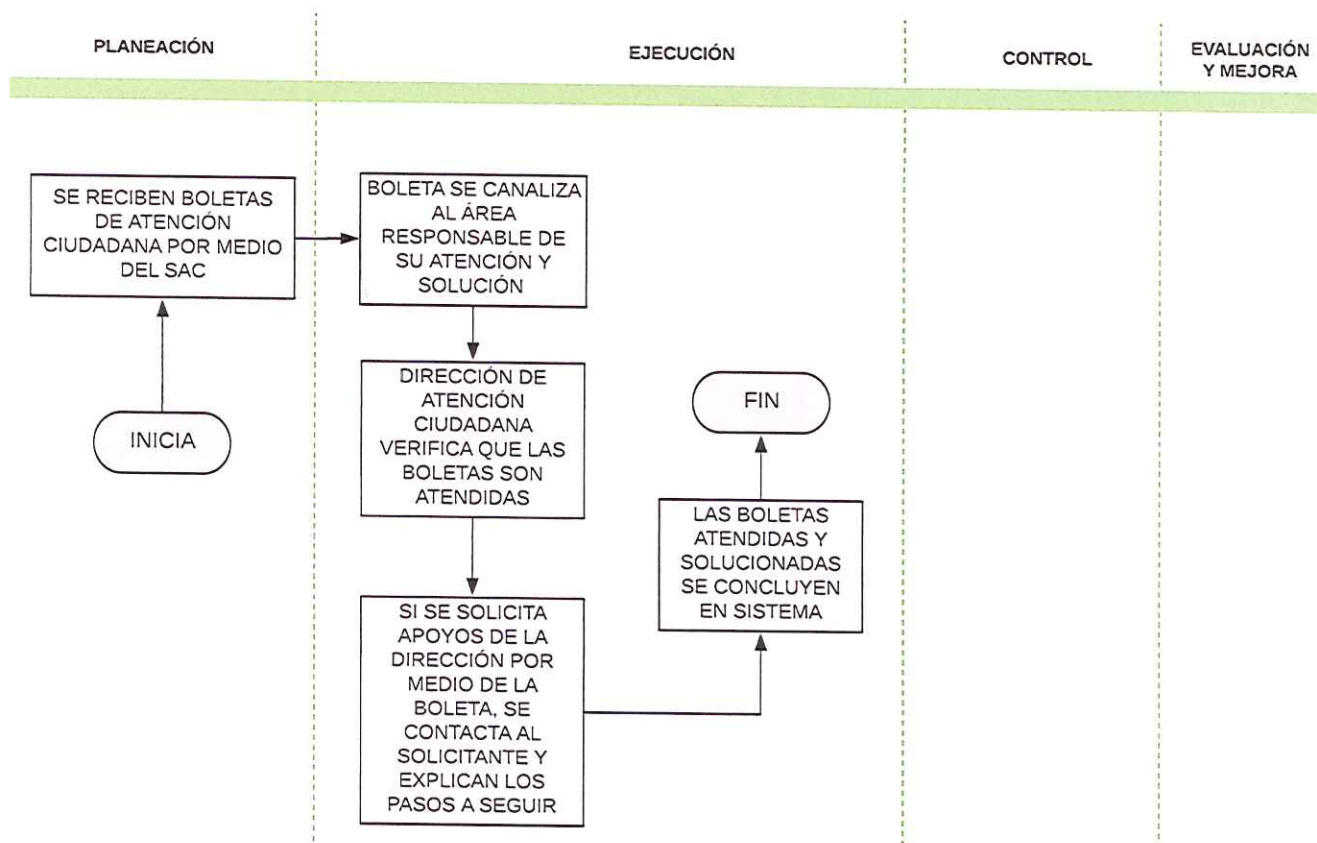
<b>Dependencia</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	<b>ID</b>	<b>BIDS-MZTL-015</b>
<b>Nombre del Proceso</b>	Control y seguimiento boletas de atención ciudadana.	<b>Área/ Depto.</b>	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social
<b>Objetivo del Proceso</b>	Atención a las boletas generadas por la Dirección de Atención Ciudadana en el Sistema de Atención Ciudadana correspondientes a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.		
<b>Puesto responsable</b>	Enlaces de sistema SAC.		
<b>Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solo intervienen Atención Ciudadana y Social y Dirección de Bienestar Y desarrollo Social.</li> </ul>		
<b>Sistemas utilizados</b>	Sistema de Atención Ciudadana.		
<b>Documentos o formatos relacionados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boleta de Atención Ciudadana.</li> </ul>		
<b>Políticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos de la Bienestar y Desarrollo Social del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.</li> <li>Ley de Transparencia y Acceso a la Información.</li> <li>Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán.</li> </ul>		
<b>Producto Final</b>	Atención a las boletas generadas por la Dirección de Atención Ciudadana en el Sistema de Atención Ciudadana correspondientes a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.		

#### A. Explicación General del proceso:

- Proceso mediante el cual se reciben boletas de atención ciudadana por medio del Sistema de Atención Ciudadana.
- Boleta se canaliza al área de la Dirección responsable de su atención y solución.
- Dirección de Atención Ciudadana verifica que las boletas sean atendidas.

- Si el ciudadano solicita ser beneficiario de alguno de los programas de la Dirección, se contacta con el vía telefónica y se le indica el procedimiento y requisitos para ser beneficiario.
- La boleta es concluida en sistema al haberse resuelto por el área.

### B. Flujo/Mapa del proceso



### C. Descripción de actividades

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Dirección Atención Ciudadana y Social	Recepción de boleta	Se recibe boleta de atención ciudadana a través del Sistema de Atención Ciudadana.	Boleta de atención ciudadana	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
2	Dirección Atención Ciudadana y Social	Canalización de boleta.	La boleta es canalizada al área de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social a la que le corresponda su atención y seguimiento.	Boleta de atención ciudadana	N/A	N/A
3	Dirección de Atención Ciudadana	Seguimiento	La Dirección de Atención Ciudadana verifica que las boletas han sido atendidas por esta Dirección.	Boleta de atención ciudadana	Sistema de Atención Ciudadana	N/A
4	Dirección Atención Ciudadana y Social	Solicitud de apoyos.	Si la boleta de atención recibida se refiere a un ciudadano que requiere algún tipo de apoyo otorgado en esta Dirección, enlace se comunica con el ciudadano para indicarle el procedimiento para ser beneficiario de alguno de los programas, así como los requisitos que debe presentar para participar en ellos.	N/A	N/A	Ciudadano



No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
5	Dirección de Bienestar y Desarrollo Social	Conclusión.	Las boletas son concluidas en sistema hasta que el área de la Dirección les ha dado solución.	Boleta de atención ciudadana	Sistema de Atención Ciudadana	N/A

**D. Observaciones.**

- No existe una fecha exacta, pues es dependiendo de la solicitud o petición de los ciudadanos.
- Se lleva un control que el mismo sistema SAC te lo arroja.

**E. Beneficiario (s) del proceso.**

Ciudadanía de Mazatlán, Sinaloa.

**F. Anexos.**

N/A.

CONTROL DE VERSIONES

Fecha:	12 Mayo 2018.
--------	---------------

Tabla de historia del documento			
# de Revisión:	Date:	Razón de revisión:	Firma:

