

DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS



**H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLÁN**

| INDICE | Página |
|--|---------------|
| Introducción | 5 |
| Marco Legal | 5 |
| Filosofía Institucional | 6 |
| Metodología | 8 |
| Entregables | 10 |
| Glosario | 11 |
| Simbología utilizada en los diagramas/mapa de proceso | 11 |
| Organigrama | 12 |
| Id de procesos mapeados | 13 |
| DECO-MZTL-001. Arborización. | 14 |
| ◦ Descripción general del proceso | 15 |
| ◦ Mapa de proceso | 16 |
| ◦ Descripción de actividades | 17 |
| ◦ Observaciones | 19 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 19 |
| ◦ Anexos | 19 |
| ◦ Control de versiones | 19 |
| DECO-MZTL-002. Atención de boletas de atención ciudadana. | 20 |
| ◦ Descripción general del proceso | 21 |
| ◦ Mapa de proceso | 22 |
| ◦ Descripción de actividades | 23 |
| ◦ Observaciones | 24 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 24 |
| ◦ Anexos | 25 |
| ◦ Control de versiones | 25 |
| DECO-MZTL-003. Programa “Colonia Ambientalmente Responsable”. | 26 |
| ◦ Descripción general del proceso | 27 |
| ◦ Mapa de proceso | 28 |
| ◦ Descripción de actividades | 29 |
| ◦ Observaciones | 31 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 31 |
| ◦ Anexos | 31 |
| ◦ Control de versiones | 31 |
| DECO-MZT-004. Programa “Charlas de Concientización”. | 32 |
| ◦ Descripción general del proceso | 32 |
| ◦ Mapa de proceso | 33 |
| ◦ Descripción de actividades | 34 |
| ◦ Observaciones | 35 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 36 |

| INDICE | Página |
|--|---------------|
| ◦ Anexos | 36 |
| ◦ Control de versiones | 36 |
| DECO-MZT-005. Programa “Trasplante de árboles” | 37 |
| ◦ Descripción general del proceso | 37 |
| ◦ Mapa de proceso | 39 |
| ◦ Descripción de actividades | 40 |
| ◦ Observaciones | 42 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 42 |
| ◦ Anexos | 42 |
| ◦ Control de versiones | 42 |
| DECO-MZTL-006. Programa “Escuela Sustentable. | 43 |
| ◦ Descripción general del proceso | 44 |
| ◦ Mapa de proceso | 45 |
| ◦ Descripción de actividades | 46 |
| ◦ Observaciones | 47 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 48 |
| ◦ Anexos | 48 |
| ◦ Control de versiones | 48 |
| DECO-MZTL-007. Licencia de Funcionamiento Ambiental. | 49 |
| ◦ Descripción general del proceso | 50 |
| ◦ Mapa de proceso | 51 |
| ◦ Descripción de actividades | 52 |
| ◦ Observaciones | 55 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 55 |
| ◦ Anexos | 55 |
| ◦ Control de versiones | 55 |
| DECO-MZTL-008. Evaluación de impacto ambiental. | 56 |
| ◦ Descripción general del proceso | 57 |
| ◦ Mapa de proceso | 58 |
| ◦ Descripción de actividades | 59 |
| ◦ Observaciones | 60 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 60 |
| ◦ Anexos | 60 |
| ◦ Control de versiones | 61 |
| DECO-MZTL-009. Atención ciudadana, recepción de quejas. | 62 |
| ◦ Descripción general del proceso | 62 |
| ◦ Mapa de proceso | 64 |
| ◦ Descripción de actividades | 65 |
| ◦ Observaciones | 67 |

| INDICE | Página |
|---|---------------|
| ◦ Beneficiarios del proceso | 67 |
| ◦ Anexos | 67 |
| ◦ Control de versiones | 67 |
| DECO-MZTL-010. Requerimiento de limpieza de lotes. | 68 |
| ◦ Descripción general del proceso | 68 |
| ◦ Mapa de proceso | 69 |
| ◦ Descripción de actividades | 70 |
| ◦ Observaciones | 71 |
| ◦ Beneficiarios del proceso | 71 |
| ◦ Anexos | 71 |
| ◦ Control de versiones | 71 |

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) Código Civil del Estado de Sinaloa.
- 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) Ley Federal de Trabajo.

| | |
|---|---------------------|
| Municipio de Mazatlán. Dirección de Ecología y Medio Ambiente. Mapeo y Documentación de Procesos. | ID: DECO-MZTL |
| | REVISIÓN: 03 |
| | Fecha autorización: |

- h) Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- i) Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
- j) Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán.

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, sobretodo, de máximo respeto.
- **Gobierno Accesible:** Este gobierno diversificará el acceso a sus servicios y trámites, promoviendo la simplificación de los procesos y de la forma en que interactúa con las personas. Esta accesibilidad no solo será física, sino virtual y económica, mediante políticas de innovación gubernamental y mejora regulatoria.
- **Gobierno Honesto:** Los servidores públicos actuarán anteponiendo los fines e intereses del municipio y de la sociedad mazatleca. Implica total pulcritud y transparencia en el manejo del patrimonio colectivo y de los recursos públicos municipales. Con todo ello, el servicio público en Mazatlán podrá recobrar su sentido y los mazatlecos podrán sentirse orgullosos del Gobierno Municipal y sus servidores públicos.
- **Gobierno Sustentable:** Este Gobierno Municipal contribuirá a construir las bases para que las futuras generaciones también disfruten de Mazatlán, municipio donde se priorice la planificación ordenada y con visión sostenible para la protección, rehabilitación y creación de áreas ecológicas que realcen la excepcional oferta natural del municipio; se privilegie modos alternativos de transporte, espacios, equipamientos y servicios públicos de excelencia como pilares irremplazables
- del interés común y el bienestar colectivo.

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 |
| 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 |

| Fecha | Tiempo estimado de reunión | Acuerdos |
|-----------------|----------------------------|--|
| 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:

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: DECO para la Dirección de Ecología y Medio Ambiente.
 - 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:

DECO-MZTL-001

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

VI. GLOSARIO.

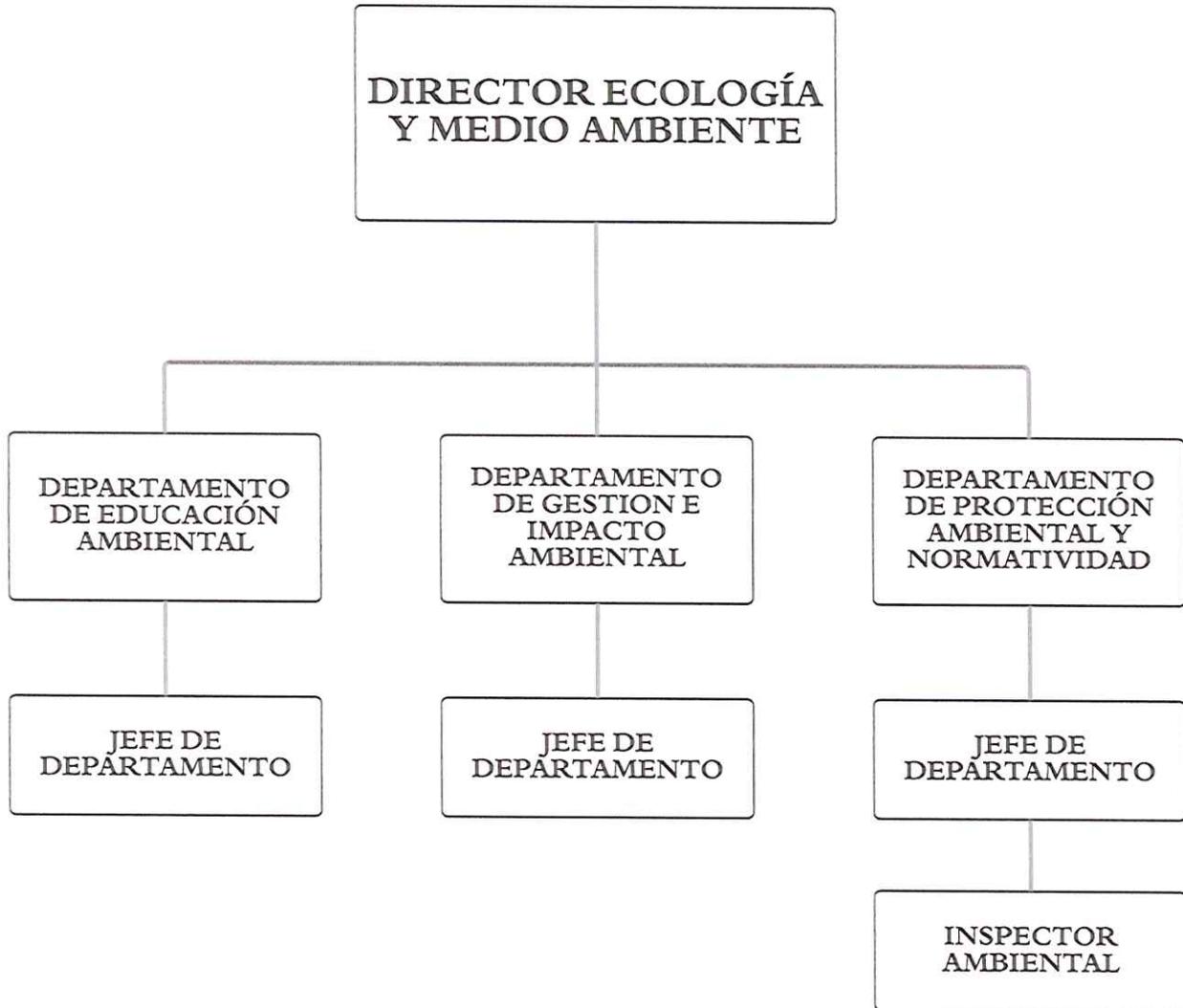
Proceso: conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo 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.

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

VIII. ORGANIGRAMA.



IX. PROCESOS MAPEADOS DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE.

| PROCESO | ID |
|--|---------------|
| Departamento de Educación Ambiental. Arborización. | DECO-MZTL-001 |
| Departamento de Educación Ambiental Atención boletas de atención ciudadana. | DECO-MZTL-002 |
| Departamento de Educación Ambiental Programa “Colonia Ambientalmente Responsable”. | DECO-MZTL-003 |
| Departamento de Educación Ambiental Programa “Charlas de Concientización”. | DECO-MZTL-004 |
| Departamento de Educación Ambiental Programa “Trasplante de Árboles”. | DECO-MZTL-005 |
| Departamento de Educación Ambiental Programa “Escuela Sustentable”. | DECO-MZTL-006 |
| Departamento de Gestión e Impacto Ambiental. Licencia de Funcionamiento Ambiental. | DECO-MZTL-007 |
| Departamento de Gestión e Impacto Ambiental. Evaluación de impacto ambiental | DECO-MZTL-008 |
| Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. Atención ciudadana, recepción de quejas. | DECO-MZTL-009 |
| Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. Requerimiento de limpieza de Lotes. | DECO-MZTL-010 |

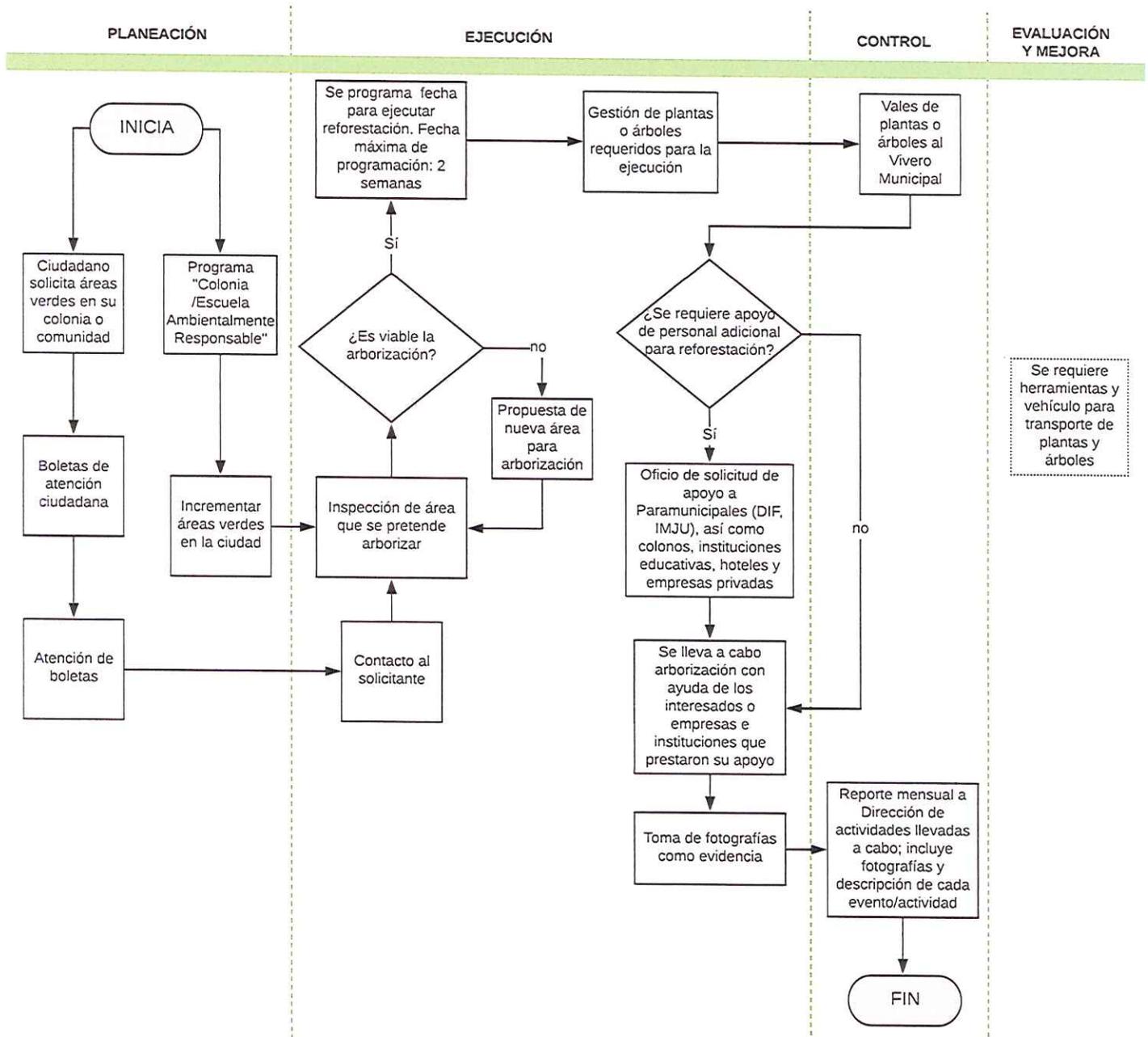
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|--|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-001 |
| Nombre del proceso | Arborización. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Recuperación de áreas verdes en la ciudad de Mazatlán Sinaloa. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de Atención Ciudadana. 2. Paramunicipales, DIF e IMJU. 3. Vivero Municipal. 4. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de Atención Ciudadana – SAC. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001. ▪ Vale de plantas. FDEC-MZTL-001. ▪ Reporte mensual arborización. FDEC-MZTL-001. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. | | |
| Producto Final | Generar más áreas verdes en el Municipio de Mazatlán Sinaloa. | | |

A. Explicación General del proceso:

- La actividad de arborización inicia derivado del cumplimiento del programa “Colonia/Escuela ambientalmente responsable” así como boletas de atención ciudadana recibidas solicitando arborización.
- La programación de la actividad se lleva a cabo en dos semanas.
- Se contacta al ciudadano que gestionó la boleta para efectuar revisión del lugar propuesto para arborizar, si no existen inconvenientes se programa la fecha para ejecución del programa y se solicita apoyo de diversas instituciones educativas, empresas privadas, colonos y estudiantes.
- Para llevar a cabo la arborización se gestionan plantas o árboles requeridos.
- Mensualmente se genera reporte a la Dirección de las actividades efectuadas el cual es acompañado de fotografías y descripciones.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|---|---|-------------------------|-------------------------------|--|
| 1.1 | Dirección de Atención Ciudadana | Canalización de boleta a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | Las boletas con peticiones respecto a ecología se hacen llegar a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente y son recibidas por el departamento de Protección Ambiental y Normatividad, donde las distribuyen al departamento responsable de su atención y solución. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de Atención Ciudadana | N/A |
| 1.2 | Departamento de Educación Ambiental | Programa "Colonia /Escuela Ambiental-mente Responsable". | Con el objetivo de incrementar las áreas verdes en la ciudad, el programa colonia ambientalmente responsable, ejecuta actividades de arborización en conjunto con colonos, instituciones educativas, empresas privadas y Paramunicipales. | N/A | N/A | N/A |
| 2 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Contacto al solicitante que gestionó boleta de atención ciudadana. | Se contacta al ciudadano responsable de solicitar arborización por medio de los datos contenidos en la boleta. | FDAC-MZTL-001 | N/A | N/A |
| 3 | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Inspección del área sujeta de arborizar. | Se lleva a cabo inspección para evaluar viabilidad de arborización, así como determinar el tipo y cantidad de plantas o árboles que se requerirán en la actividad. En caso de que el área no sea viable para arborizar, se sugiere una nueva área que a su vez también será inspeccionada. | N/A | N/A | N/A |

Municipio de Mazatlán.
Dirección de Ecología y Medio Ambiente.
Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DECO-MZTL

REVISIÓN: 03

Fecha autorización:

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|---|---|-------------------------|---------------------|--|
| 4 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Programar fecha de arborización. | Después de la inspección se programa la fecha para la reforestación la cual no sobrepasará un tiempo máximo de 2 semanas posteriores a la inspección. | N/A | N/A | N/A |
| 5 | Auxiliar Departamento Educación Ambiental | Gestión de plantas o árboles para arborización. | Por medio de vale de plantas se solicitan los árboles que se requerirán para llevar a cabo la actividad de arborización. | FDEC-MZTL-001 | N/A | Vivero Municipal |
| 6 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Solicitud de apoyo para reforestación | Si es requerido por el tamaño del área para reforestar, se solicita apoyo de colonos, instituciones educativas, empresas privadas y de paramunicipales. | Oficio de colaboración | N/A | N/A |
| 7 | Jefe de departamento de Educación Ambiental, colaboradores y comunidad | Arborización. | Se lleva a cabo la arborización en la fecha y lugar programados en el paso 4. | N/A | N/A | N/A |
| 10 | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Evidencias. | Se toman fotografías como evidencia de la actividad de arborización llevada a cabo. | N/A | N/A | N/A |
| 11 | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente el jefe departamento hace llegar al Director de Ecología y Medio Ambiente un reporte de actividades incluyendo evidencia y descripción de cada una de ellas. | Reporte mensual | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- El tiempo de atención de una boleta de atención ciudadana es de 1 semana.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

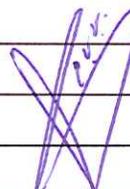
F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 28, Noviembre 2017

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|---------------|-------------------------------|---|
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección de Documento. |  |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 22 Enero 2018 | Modificación Mapa de Proceso. | |
| 4 | 02 Mayo 2018 | Correcciones de Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN
DE ECOLOGÍA

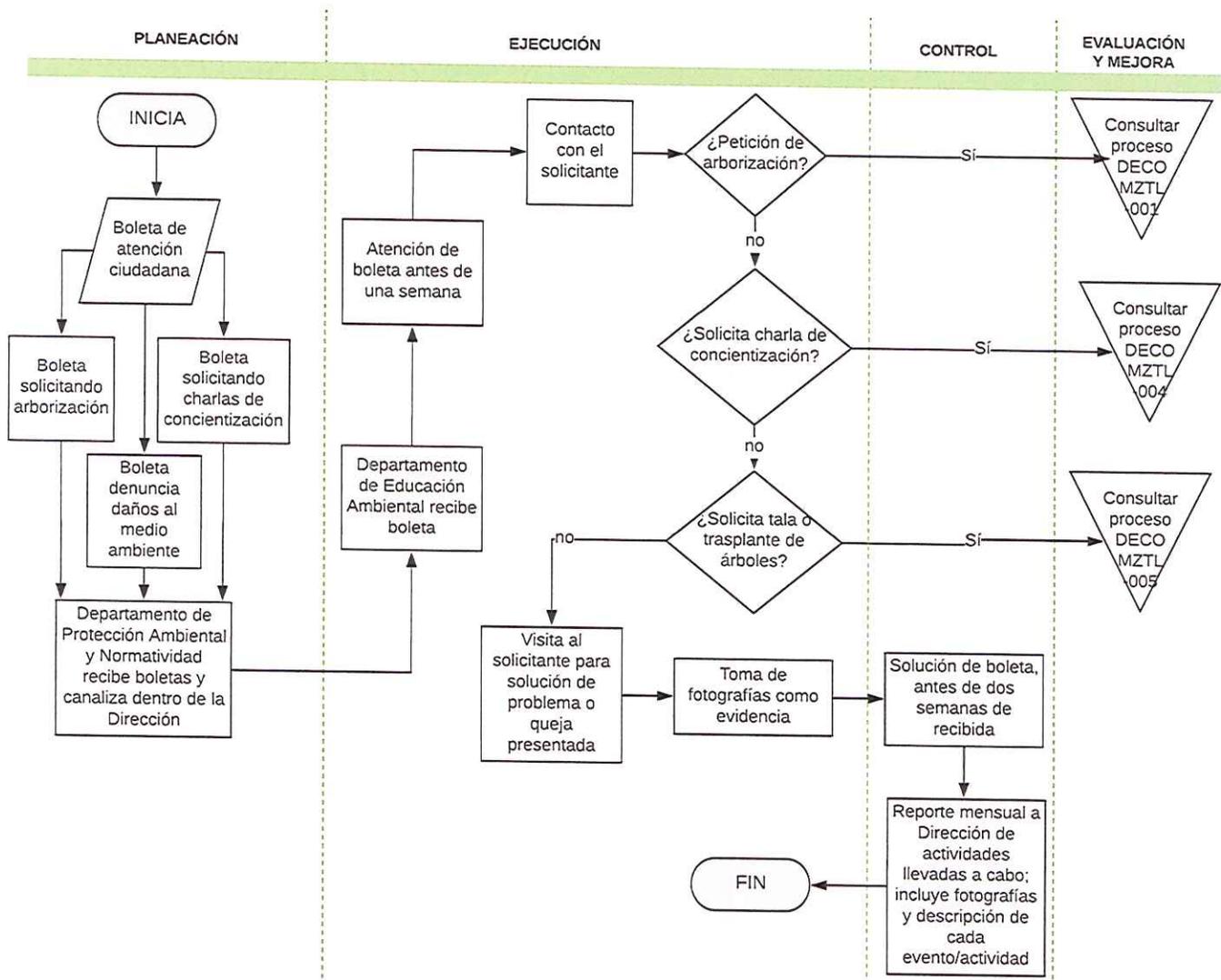
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|--|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-002 |
| Nombre del proceso | Atención de boletas de atención ciudadana/Educación Ambiental. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Solución y seguimiento a peticiones respecto a Educación Ambiental de ciudadanos del Municipio. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de Atención Ciudadana. 2. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de atención ciudadana – SAC. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. | | |
| Producto Final | Dar solución y seguimiento a quejas y peticiones de la ciudadanía relacionados con Educación Ambiental. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Cada tercer día o cuando así se generen, la Dirección recibe por medio del departamento de Protección Ambiental y Normatividad a quién a su vez la Dirección de Atención ciudadana canalizó boletas de atención ciudadana para atención de peticiones de la ciudadanía sobre arborización, denuncias por daños al medio ambiente, solicitando charlas de concientización, entre otros.
- Para dar seguimiento y solución favorable se contacta al ciudadano que generó la boleta de atención en la Dirección de Atención Ciudadana.
- El tiempo máximo de atención de boletas de una semana, y la programación de cualquiera de las actividades o programas no excederá un tiempo de dos semanas.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|---|--------------------------------------|--|-------------------------|-------------------------------|--|
| 1 | Dirección de Atención Ciudadana | Genera boleta de atención ciudadana. | La Dirección de Atención Ciudadana genera boleta de solicitud o petición de ciudadano sobre denuncia por daños al medio ambiente, arborización o charlas de concientización. | FDAT-MZTL-001 | Sistema de atención ciudadana | Dirección de Atención Ciudadana |
| 2 | Dirección de Atención Ciudadana | Canalización de boleta. | La Dirección de Atención Ciudadana, canaliza boleta a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | FDAT-MZTL-001 | Sistema de atención ciudadana | Dirección de Atención Ciudadana |
| 3 | Departamento de Protección Ambiental y Normatividad | Recepción de boleta. | El Departamento de Normatividad recibe la boleta y asigna para su atención y seguimiento al Departamento de Educación Ambiental. | FDAT-MZTL-001 | N/A | Dirección de Atención Ciudadana |
| 4 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Recepción de boleta. | El departamento de Educación Ambiental recibe boleta y da atención a la misma antes de una semana, es decir antes de cumplir el plazo para ello. | FDAT-MZTL-001 | N/A | N/A |
| 5 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Contacto con solicitante. | Se contacta al ciudadano que generó la boleta y obtener más detalles o ampliar la información de la misma. | N/A | N/A | N/A |
| 6.1. | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Identificación de solicitud. | Cuando la petición del ciudadano se refiere a arborización, consultar descripción del proceso DECO-MZTL-001. | N/A | N/A | DECO-MZTL-001 |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|---|------------------------------|---|-------------------------|---------------------|--|
| 6.2. | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Identificación de solicitud. | Cuando la petición del ciudadano se refiere a charlas de concientización, consultar descripción del proceso DECO-MZTL-004. | N/A | N/A | DECO-MZTL-004 |
| 6.3. | Jefe de departamento de Educación Ambiental | Identificación de solicitud. | Cuando la petición del ciudadano se refiere a trasplante, consultar descripción del proceso DECO-MZTL-005. | N/A | N/A | DECO-MZTL-005 |
| 7 | Jefe de departamento de educación ambiental | Evidencias. | Se toman fotografías como evidencia de la actividad llevada a cabo. | N/A | N/A | N/A |
| 8 | Jefe de departamento de educación ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente el Jefe Departamento hace llegar al Director de Ecología y Medio Ambiente un reporte de actividades incluyendo evidencia y descripción de cada una de ellas. | Reporte mensual | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- El tiempo de atención de una boleta de atención ciudadana es de 1 semana.
- El tiempo de solución de quejas o problemática gestionada por el ciudadano a través de la boleta de atención ciudadana, es de dos semanas a partir de su recepción.

E. Beneficiario (s) del proceso.

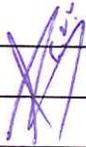
Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

| Tabla de historia del documento | | | |
|---------------------------------|---------------|-------------------------------|---|
| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección del Documento. |  |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 02 Mayo 2018 | Corrección del Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLAN



DIRECCIÓN
DE ECOLOGIA

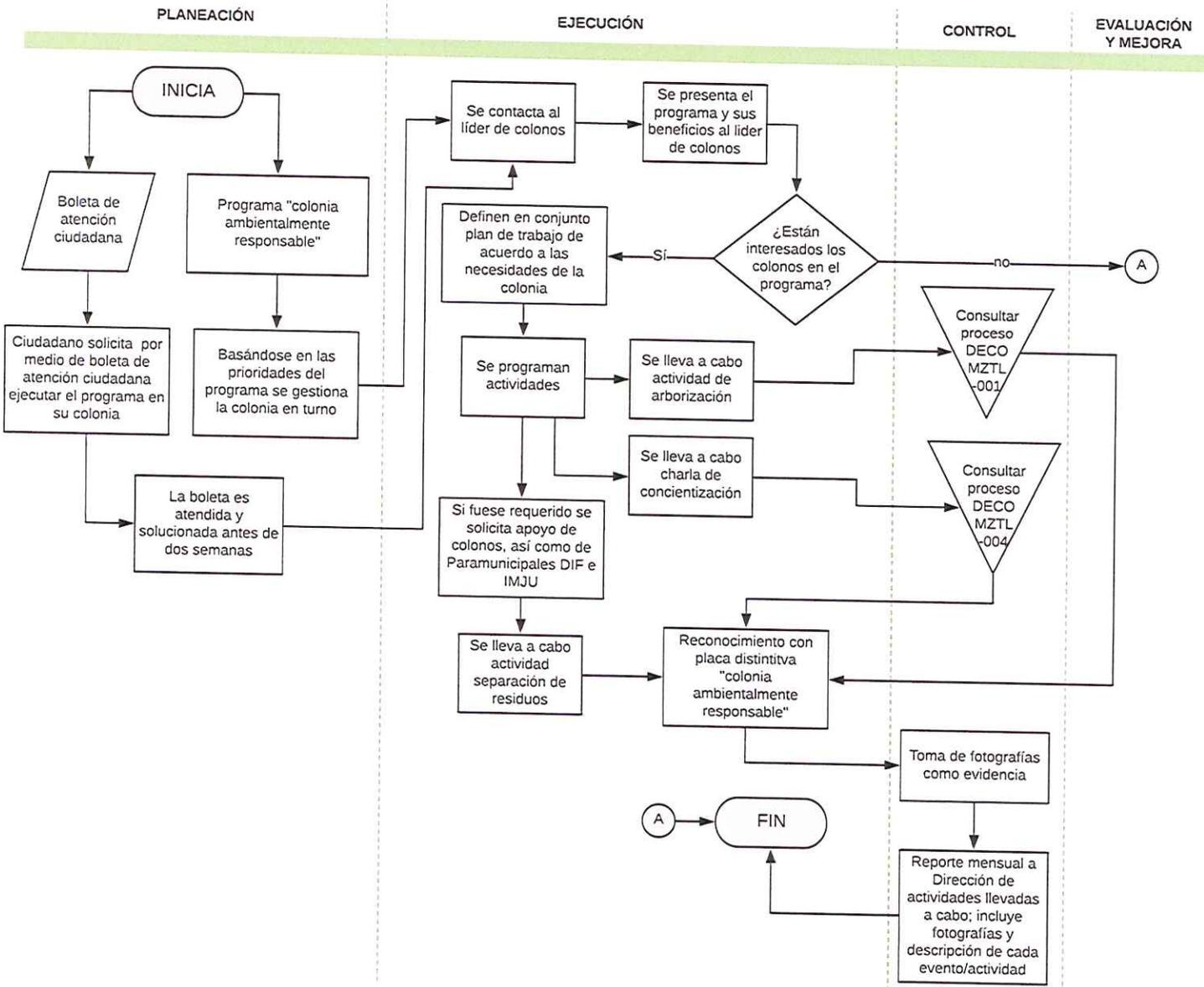
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|--|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-003 |
| Nombre del proceso | Programa colonia ambientalmente responsable. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Certificación de colonia ambientalmente responsable. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Paramunicipal DIF. 2. Paramunicipal IMJU. 3. Dirección de Atención Ciudadana. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de atención ciudadana – SAC. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de Atención Ciudadana. FDAC-MZTL-001. ▪ DATC-MZTL-001. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. | | |
| Producto Final | Promover entre los ciudadanos la interacción con el ambiente y recursos naturales, y el importante papel que juegan en la preservación de su entorno. | | |

A. Explicación General del proceso:

- El programa busca concientizar al ciudadano del papel que juega en la preservación de su entorno, por medio de charlas, arborización, separación de residuos y reconocer su colonia con el distintivo de “Colonia Ambientalmente Responsable”.
- De acuerdo a las prioridades del programa se gestiona la colonia en turno y se contacta al líder de colonos para presentar el programa y elaborar en conjunto plan de trabajo de acuerdo a las necesidades detectadas en la colonia, la ejecución del programa puede ser solicitada por los ciudadanos a través de boletas de atención ciudadana.
- Las actividades llevadas a cabo en el programa son separación de residuos, charlas de concientización y arborización.
- Ocasionalmente se solicita apoyo para ejecutar el programa de Paramunicipales DIF e IMJU.
- El tiempo de ejecución del programa es de dos semanas.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|--|---|-------------------------|-------------------------------|--|
| 1 | Departamento de Educación Ambiental | Programa "Colonia Ambientalmente Responsable". | Basándose en las prioridades del programa, se gestiona la colonia en turno para reconocérsele como "Colonia Ambientalmente Responsable". | N/A | N/A | N/A |
| 1.2 | Departamento de Educación Ambiental | Solicitud ciudadana del programa "colonia Ambientalmente Responsable". | Derivado de la solicitud de ciudadanos por medio de boleta de atención ciudadana para aplicar al programa "Colonia Ambientalmente Responsable" se considera la petición para la programación más próxima. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de atención ciudadana | DATC-MZTL-001 |
| 2 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Contacto al líder de colonos. | El Departamento contacta al líder de colonos para presentar el programa y los beneficios de distinguirse como colonia ambientalmente responsable. | N/A | N/A | N/A |
| 3 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental y Líder de colonos | Definición del plan de trabajo. | Si los colonos están interesados en el programa, se define plan de trabajo en conjunto con el jefe de departamento considerando las necesidades de la Colonia. | N/A | N/A | N/A |

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Ecología y Medio Ambiente.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DECO-MZTL

REVISION: 03

Fecha autorización:

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|---|--|-------------------------|---------------------|--|
| 4 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Programación de actividades. | Se programan las actividades en conjunto con el líder de colonos y si fuese requerido se solicita apoyo de colonos así como de Paramunicipales DIF e IMJU. | N/A | N/A | Paramunicipales DIF e IMJU. |
| 5.1 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Arborización. | Para actividad de arborización consultar proceso DECO-MZTL-001. | N/A | N/A | DECO-MZTL-001 |
| 5.2 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Charla de concientización. | Para actividad de arborización consultar proceso DECO-MZTL-004. | N/A | N/A | DECO-MZTL-004 |
| 5.3 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Separación de residuos. | La actividad se lleva a cabo concientizando a los colonos de la importancia, ventajas y beneficios de la separación de residuos orgánicos, inorgánicos reciclables, no reciclables y aquellos de manejo especial o voluminoso. | N/A | N/A | N/A |
| 6 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Reconocimiento "Colonia Ambientalmente Responsable" | Una vez llevadas a cabo las actividades se reconoce a la colonia con una placa indicando que es ambientalmente responsable. | N/A | N/A | N/A |
| 7 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Evidencias. | Se documentan las actividades llevadas a cabo en la con fotografías. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|------------------|---|-------------------------|---------------------|--|
| 8 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente se reporta a Dirección las actividades y colonias reconocidas por el programa, se adjuntan evidencias. | Reporte mensual | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- Las actividades y reconocimiento de “colonia ambientalmente responsable” se llevan a cabo en un lapso de 2 semanas.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|----------------|-------------------------------|--------|
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección del Documento. | |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización Documento. | |
| 4 | 02 Mayo 2018 | Corrección del Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA

AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-004 |
| Nombre del proceso | Charlas de concientización. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Sensibilizar y concientizar a la ciudadanía de la importancia y nuestra responsabilidad con el medio ambiente. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección de Atención Ciudadana. 2. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Sistemas utilizados | N/A | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletas de atención ciudadana – FDAC-MZTL-001. ▪ Oficio invitación a recibir charla. ▪ Lista de asistencia a charlas. ▪ Minuta de charla. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | Una ciudadanía responsable, consciente y el papel que cada uno juega en la sensibilización hacia el medio ambiente. | | |

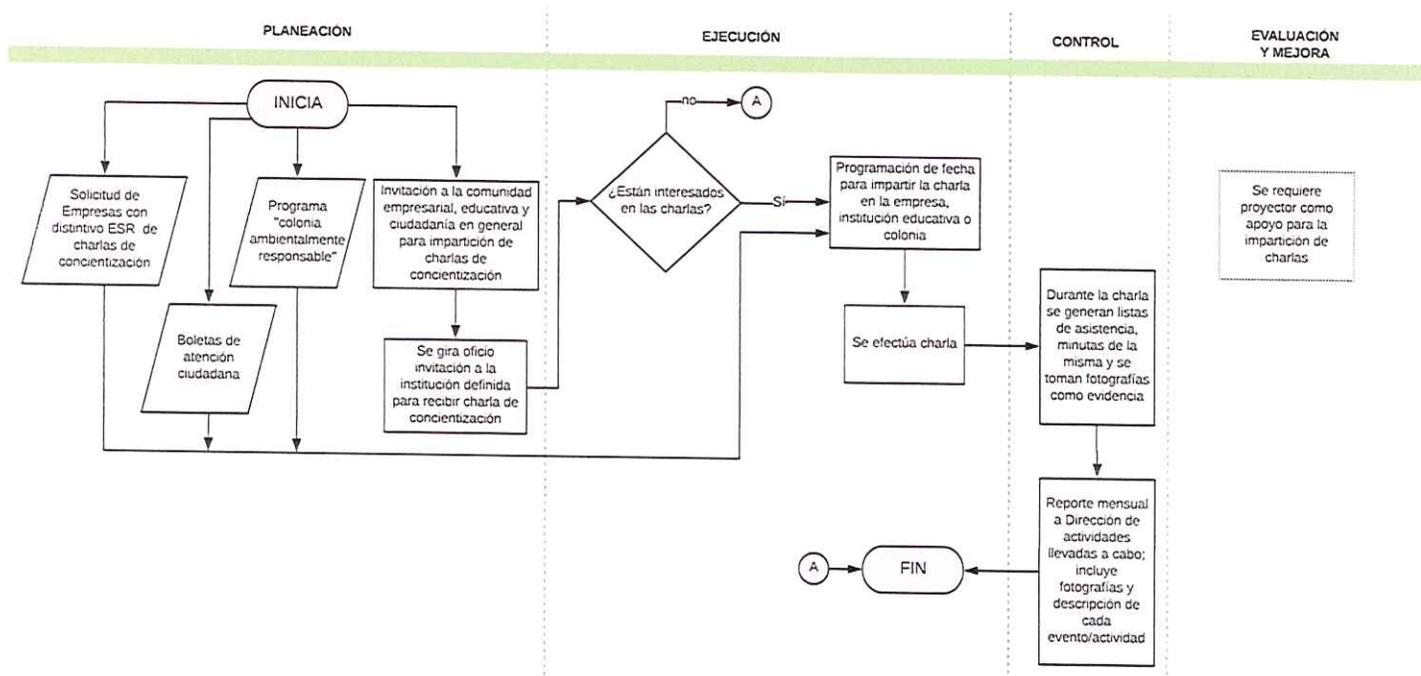
A. Explicación General del proceso:

- Por medio de invitación se promueven entre la comunidad educativa, empresarial y la ciudadanía en general, charlas de concientización y sensibilización ambiental.
- El principal objetivo es concientizar y sensibilizar a la ciudadanía respecto a los daños y repercusiones de nuestras acciones al medio ambiente.
- Las charlas pueden ser solicitadas por empresas que cuentan con el distintivo “ESR, Empresa Socialmente Responsable” y con ello cumplir obligaciones y compromisos que

dicho distintivo confiere, de igual manera forman parte del programa “colonia ambientalmente responsable” así como ser solicitadas por medio de boletas de atención ciudadana o directamente en las oficinas de ésta Dirección.

- Semanalmente se imparten 2 a 3 charlas.
- Durante las charlas se generan listas de asistencia, minutas y fotografías que sirven como evidencia que la actividad se ha llevado a cabo.
- Mensualmente se emite reporte a dirección de las charlas impartidas.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|-------------------------------------|---|--|---|-------------------------------|--|
| 1.1. | Departamento de Educación Ambiental | Invitación para recibir charlas de concientización. | Con el fin de sensibilizar y concientizar sobre los daños al medio ambiente y la responsabilidad que tenemos en ello, se extiende oficio de invitación para recibir charlas a Instituciones Educativas, Empresas, y ciudadanía en general. | Formato invitación charlas pendiente nomenclatura | N/A | N/A |
| 1.2. | Empresas | Solicitud de charlas. | Empresas que cuentan con el distintivo "Empresa Socialmente Responsable - ESR" y con el fin de cumplir con las obligaciones y responsabilidad adquirida, solicitan se impartan a sus colaboradores las distintas charlas de concientización. | FDAC-MZTL-001 | N/A | N/A |
| 1.3. | Dirección de Atención Ciudadana | Canalización de boletas a ésta Dirección. | Por medio del Departamento de Protección Ambiental y Normatividad, se reciben boletas de atención ciudadana que solicitan la impartición de charlas en su colonia, Institución Educativa, o Empresa. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de atención ciudadana | Dirección de Atención Ciudadana |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|--|---|--|---|---------------------|--|
| 1.4. | Departamento de Educación Ambiental | Programa "colonia ambientalmente responsable" | Entre las actividades del programa "colonia ambientalmente responsable" se incluye la impartición de charlas de concientización y sensibilización hacia el medio ambiente. | N/A | N/A | N/A |
| 2 | Auxiliares del Departamento de Educación Ambiental | Programación de charlas. | Una vez que las instituciones o empresas han accedido a recibir las charlas de concientización, las fechas se programan en conjunto. | N/A | N/A | N/A |
| 3 | Auxiliares del Departamento de Educación Ambiental | Charla. | Se efectúa la charla en la institución educativa, empresa o colonia programada. | N/A | N/A | N/A |
| 4 | Auxiliares del Departamento de Educación Ambiental | Evidencias. | Como evidencia de la charla, se incluyen fotografías, minuta de la misma y se generan listas de asistencia. | Listas de asistencia, minuta pendientes de nomenclatura | N/A | N/A |
| 5 | Jefe de Educación Ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente se reporta a Dirección las charlas efectuadas y detalles de las mismas, se incluyen evidencias. | Reporte mensual pendiente de nomenclatura | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- Se imparten de 2 a 3 charlas semanalmente.
- El tiempo desde la programación de la charla hasta efectuarse, es de dos semanas.

E. Beneficiario (s) del proceso.

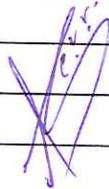
Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

| Tabla de historia del documento | | | |
|---------------------------------|----------------|-------------------------------|---|
| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección de Documento. |  |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización de Documento. | |
| 4 | 2 Mayo 2018 | Corrección de Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLAN



DIRECCIÓN
DE ECOLOGÍA

AS-IS Detallado de Proceso

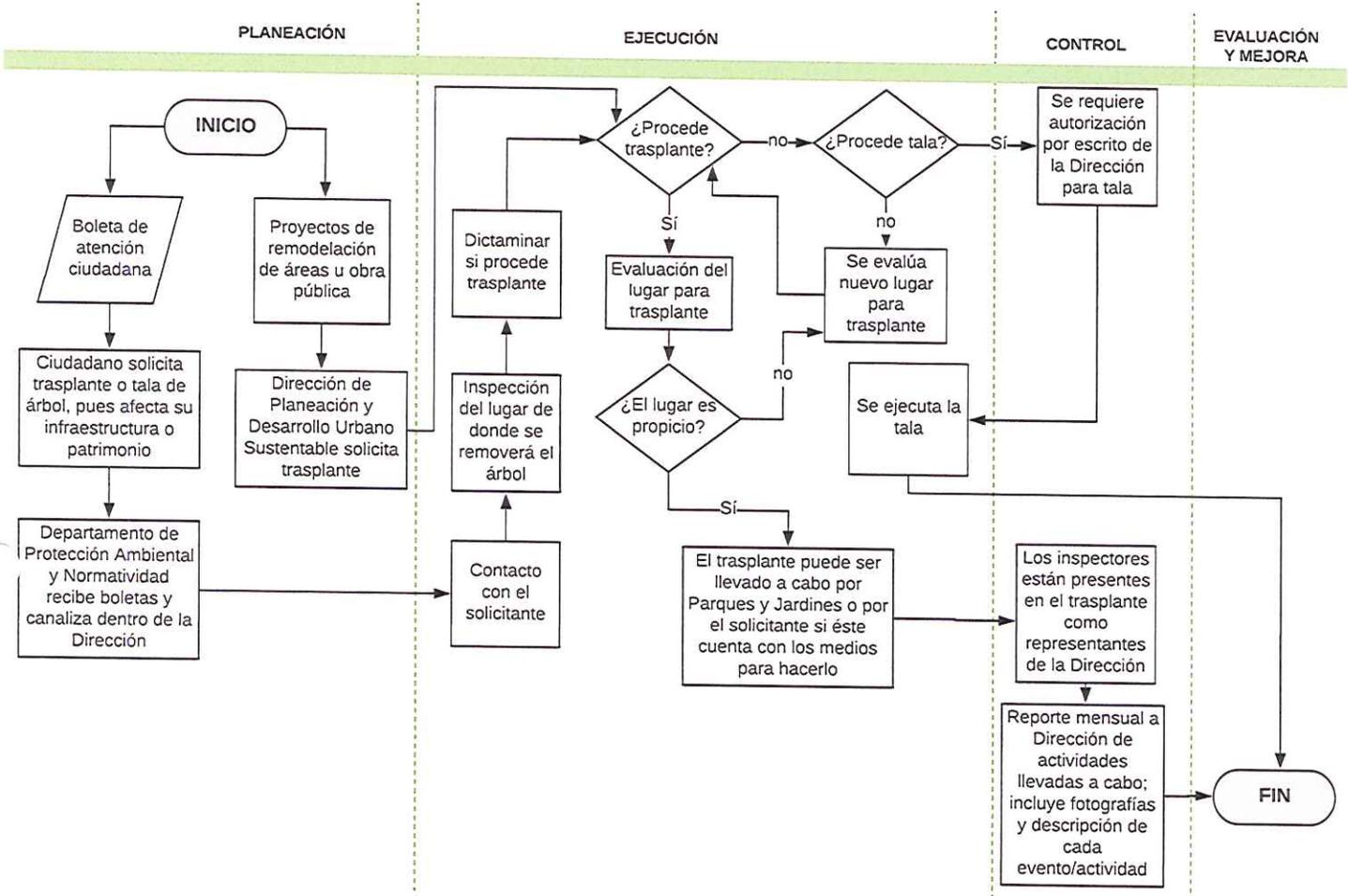
| | | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-005 |
| Nombre del proceso | Trasplante de árboles. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Disminuir el impacto de la tala con la trasplantación de árboles en las zonas afectadas. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. 2. Departamento de Parques y Jardines. 3. Dirección de Atención Ciudadana. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de atención ciudadana. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boleta de atención ciudadana - DATC-MZTL-001. ▪ Formato de autorización de tala por la dirección. ▪ Formato de reporte mensual. ▪ Solicitud interna de tala | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | Evitar la tala de árboles y permitir que sigan desarrollándose con normalidad en el lugar elegido de reubicación. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Principalmente la solicitud de trasplante se recibe por medio de boletas de atención ciudadana que se reciben en éste departamento de parte del Departamento de Protección Ambiental y Normatividad quién recibe a su vez de la Dirección de Atención Ciudadana.

- Los motivos de solicitud de trasplante son entre otros, daños a infraestructura del ciudadano o de su patrimonio, así como proyectos de remodelación de áreas u obra pública.
- Se contacta con el solicitante para inspección del lugar donde se removerá el árbol y dictaminar si el trasplante procede o cómo última opción la tala del mismo; posteriormente se evalúa el área donde se trasplantará.
- Parques y jardines de la Dirección de Servicios Públicos Municipales o el particular lleva a cabo el trasplante.
- En caso de que la única solución sea la tala de árbol, ésta no puede llevarse a cabo sin previa autorización por escrito de la Dirección de Ecología.
- Los inspectores acompañan en la evaluación e inspección del lugar de trasplante.
- La atención de la boleta y llevar a cabo el trasplante o tala se lleva a cabo en dos semanas.
- Mensualmente se entrega reporte mensual a la dirección incluyendo evidencias.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|---|---|---|---------------------------------|-------------------------------|--|
| 1.1. | Dirección de Atención Ciudadana | Canalización de boletas a ésta Dirección. | Por medio del Departamento de Protección Ambiental y Normatividad, se reciben boletas de atención ciudadana donde solicitan trasplante de árbol que afecta infraestructura o patrimonio del ciudadano. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de Atención Ciudadana | Dirección de Atención Ciudadana |
| 1.2. | Dirección de Planeación y Desarrollo Urbano Sustentable | Solicitud de trasplante. | Derivado de proyectos de remodelación u obra pública llevados a cabo por la Dirección de Planeación y Desarrollo Urbano Sustentable y que requieren para efectuarse con éxito la remoción de un árbol, se solicita por medio de oficio interno el trasplante. | Solicitud interna de trasplante | N/A | N/A |
| 2 | Auxiliar del Departamento de Educación Ambiental | Contacto con solicitante. | Se contacta al ciudadano que solicita trasplante, para visita de evaluación. | N/A | N/A | N/A |
| 3 | Auxiliar del Departamento de Educación Ambiental | Inspección del lugar. | Se efectúa inspección del lugar donde se removerá el árbol para dictaminar si es viable llevar a cabo el trasplante. | N/A | N/A | N/A |

Municipio de Mazatlán.
 Dirección de Ecología y Medio Ambiente.
 Mapeo y Documentación de Procesos.

ID: DECO-MZTL

REVISIÓN: 03

Fecha autorización:

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|---------------------------------------|---|--|---------------------|--|
| 4 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Dictamen. | Si el trasplante procede se programa la remoción, en caso contrario si no es viable efectuar el trasplante, se analiza la tala del mismo. | N/A | N/A | N/A |
| 5 | Jefe/Auxiliar de Departamento de Educación Ambiental | Evaluación del lugar para trasplante. | Antes de llevar a cabo el trasplante se evalúa la nueva ubicación del árbol, cuando la elegida no es la más conveniente se busca un nuevo lugar que sea propicio para el trasplante. | N/A | N/A | N/A |
| 6 | Departamento de Parques y Jardines/ solicitante | Trasplante. | El trasplante puede llevarse a cabo por el Departamento de Parques y Jardines de la Dirección de Servicios Públicos Municipales, o por el solicitante si éste cuenta con los medios para hacerlo. | N/A | N/A | N/A |
| 7 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Solicitud de tala. | Cuando la mejor y última opción es tala del árbol, se requiere autorización por escrito de la Dirección de Ecología para efectuarse. | Autorización escrita de tala por la dirección. | N/A | N/A |
| 8 | Auxiliar del Departamento de Educación Ambiental | Evidencias. | Durante la remoción y trasplante del árbol, se documentan y toman fotografías de la ejecución. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|------------------|---|-----------------------------|---------------------|--|
| 9 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente se entrega reporte a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente de los trasplantes y talas llevadas a cabo en el mes, se acompañan de evidencias de la ejecución. | Reporte mensual a dirección | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- Los inspectores están presentes en la evaluación del lugar donde se removerá el árbol, así como en el trasplante del mismo.
- La tala requiere previa autorización por escrito de la Dirección para llevarse a cabo.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía y Turistas en Mazatlán Sinaloa.

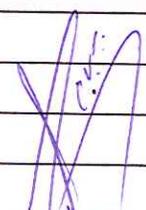
F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|----------------|-------------------------------|---|
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección de Documento. |  |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización documento. | |
| 4 | 2 Mayo 2018 | Corrección de Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN DE ECOLOGÍA

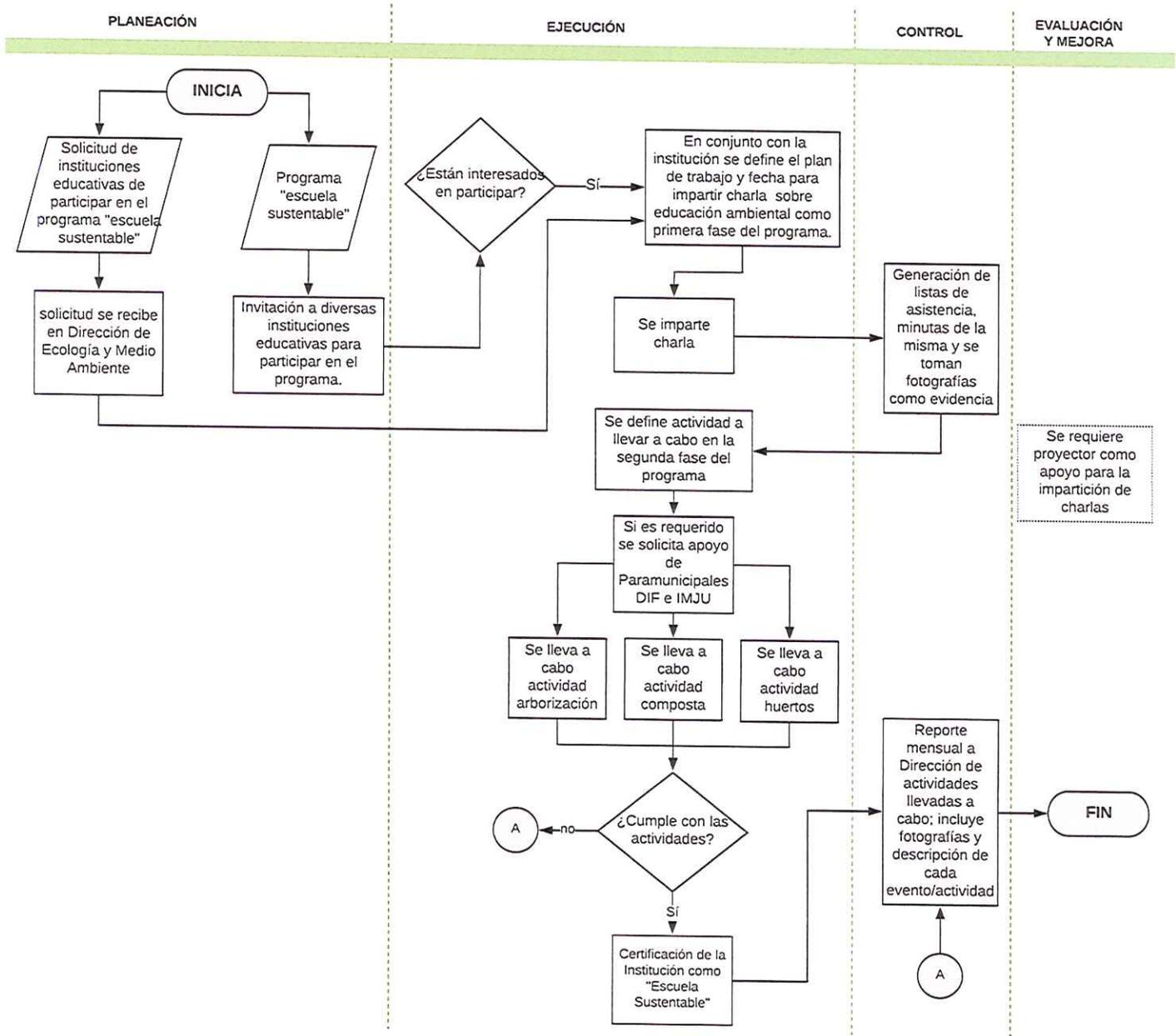
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|---|---------------------|--------------------------------------|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-006 |
| Nombre del proceso | Programa certificación “Escuela Sustentable”. | Área/ Depto. | Departamento de Educación Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Incrementar la participación de la comunidad educativa en el fortalecimiento de conductas sobre temas de cuidado del medio ambiente y sus recursos. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, dependencias o puestos de trabajo involucrados | <ol style="list-style-type: none"> 1. Paramunicipal DIF. 2. Paramunicipal IMJU. | | |
| Sistemas utilizados | N/A | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato invitación. ▪ Formato minuta charlas. ▪ Formato lista asistencia. ▪ Formato de reporte mensual. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | Institución Educativa certificada como “Escuela Sustentable”. | | |

A. Explicación General del proceso:

- El departamento extiende invitación a las instituciones educativas para certificarse como “escuela sustentable”.
- El programa también puede ser solicitado directamente en la Dirección por instituciones educativas interesadas.
- Las actividades realizadas en la institución educativa por medio del programa pueden ser, arborización, composta o huerto.
- Se programa en conjunto con la institución fechas para inicio del programa.
- La primera etapa del programa en la institución consiste en impartir charla de educación ambiental.
- La segunda etapa consiste en llevar a cabo alguna de las actividades del programa, ésta se coordina en conjunto con la institución.
- Certificación de la Institución “escuela sustentable”.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|--|--|---|-------------------------|---------------------|--|
| 1.1. | Departamento de Educación Ambiental | Invitación al programa "Escuela Sustentable" | La Dirección de Ecología por medio del Departamento de Educación Ambiental, extiende invitación a participar en el programa "escuela sustentable" a distintas instituciones Educativas. | Invitación al programa | N/A | N/A |
| 1.2. | Institución Educativa interesada | Solicitud para participar en programa. | Algunas instituciones solicitan participar en el programa "escuela sustentable" haciendo la petición directamente en la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | N/A | N/A | N/A |
| 2 | Jefe/Auxiliar de Departamento de Educación Ambiental | Contacto con la Institución | Se contacta con la institución educativa para presentar detalles del programa. | N/A | N/A | N/A |
| 3 | Jefe/Auxiliar de Departamento de Educación Ambiental | Programación de actividades. | Una vez que la institución educativa ha aceptado participar en el programa, en conjunto se definen las fechas para implementar las fases del programa. | N/A | N/A | N/A |
| 4 | Jefe/Auxiliar de Departamento de Educación Ambiental | Charla de educación ambiental. | Como primera fase del programa se imparte charla sobre educación ambiental en la Institución Educativa. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|-------------------------------------|---|---|---------------------|--|
| 5 | Jefe/Auxiliar de Departamento de Educación Ambiental | Generación evidencias en la charla. | Como parte de los controles, se generan listas de asistencia, minutas y fotografías de la charla impartida. | <i>Formato minuta charlas, formato lista asistencia</i> | N/A | N/A |
| 6 | Departamento de Educación Ambiental e institución educativa | Definición de actividades. | En conjunto con la institución educativa se define la segunda fase del programa que consiste alguna las siguientes actividades: arborización, huertos o composta. | N/A | N/A | N/A |
| 7 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Solicitud de apoyo. | Si fuese necesario, se solicita apoyo de las Paramunicipales DIF o IMJU para llevar a cabo la actividad de arborización. | <i>Solicitud de apoyo</i> | N/A | Paramunicipales DIF e IMJU. |
| 8 | Dirección de Educación Ambiental | Certificación "Escuela Sustentable" | Se otorga certificación a la institución educativa como "Escuela Sustentable". | <i>Formato de certificación</i> | N/A | N/A |
| 9 | Jefe de Departamento de Educación Ambiental | Reporte mensual. | Mensualmente se entrega reporte a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente de los trasplantes y talas llevadas a cabo en el mes, se acompañan de evidencias de la ejecución. | <i>Formato de reporte mensual</i> | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- El principal objetivo es concientizar y sensibilizar a los estudiantes sobre daños y repercusiones de nuestras acciones al medio ambiente.
- Se imparten 4 charlas por semana a instituciones educativas.

- Las actividades derivadas del programa (arborización, composta o huertos), se llevan a cabo en una semana.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Estudiantes de la ciudad.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

| Tabla de historia del documento | | | |
|---------------------------------|----------------|-------------------------------|--|
| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección de Documento. | |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización documento. | |
| 4 | 2 Mayo 2018 | Corrección de Documento. |  |

H. AYUNTAMIENTO
 DE MAZATLAN

DIRECCION
 DE ECOLOGIA

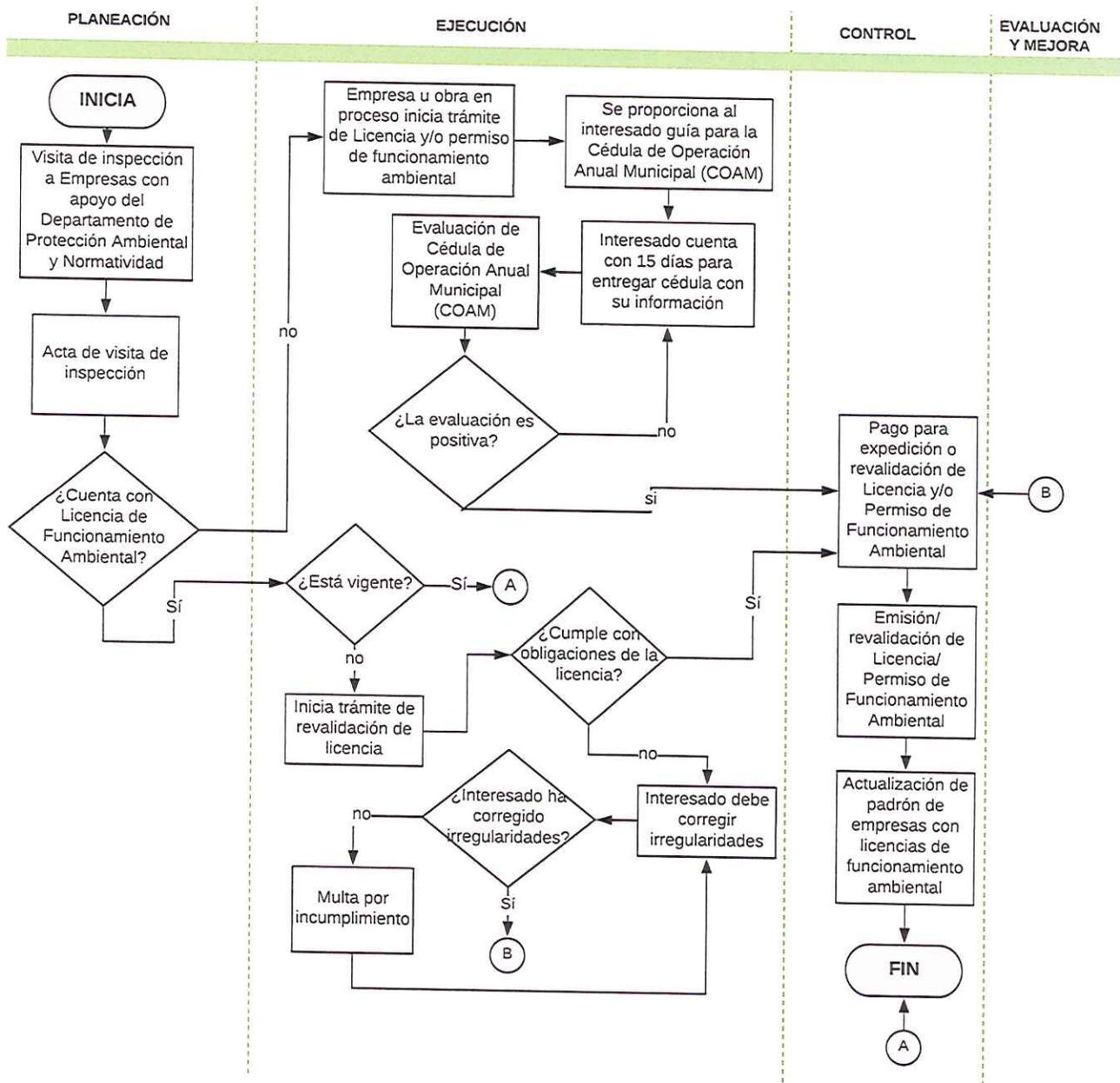
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|---|---------------------|--|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-007 |
| Nombre del Proceso | Licencia de funcionamiento ambiental. | Área/ Depto. | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Regular en materia de Legislación Ambiental a todas las actividades privadas que se realicen en el Municipio de Mazatlán y que emitan olores, gases o partículas sólidas o líquidas a la atmósfera, que viertan aguas residuales a la red de drenaje, producción de residuos sólidos, desechos orgánicos. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados | 1. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Sistemas utilizados | N/A | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato oficio de comisión. ▪ Formato acta de visita de inspección. ▪ Formato de Licencia de funcionamiento ambiental. ▪ formato de multa por incumplimiento. ▪ Formato de solicitud de licencia ▪ Formato COAM ▪ Recibo de pago para licencia ▪ Recibo de pago multa ▪ Formato de dictamen ▪ Dictamen inspección. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | Emisión de Licencia o Permiso de funcionamiento ambiental a empresas y particulares. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Se efectúa visita de inspección y dictamen con apoyo del departamento de protección ambiental y normatividad a empresas en proceso.
- Si no se cuenta con licencia de funcionamiento ambiental se sugiere el trámite de la misma, y se entrega a la Empresa guía Cédula de Operación Anual Municipal (COAM, instrumento *de reporte y recopilación de información de emisiones y transferencia de contaminantes al aire, agua, suelo y subsuelo, materiales y residuos peligrosos a nivel Municipal*).
- Con un plazo de 15 días la empresa debe entregar la Cédula de Operación Anual Municipal la cual es evaluada, cuando el resultado es favorable se emite la licencia de funcionamiento ambiental, en caso contrario cuando la evaluación es negativa se otorgan 15 días para presentarla de nuevo.
- La validez de la Licencia es indefinida, con revalidación de 1 año.
- Al tratarse de revalidación de licencia, ésta se encuentra sujeta a visita de inspección para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contraídas cuando se emitió la licencia.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|---|--|--|---------------------------------|---------------------------|---|
| 1 | Auxiliar de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Realiza visita de inspección. | El Departamento de Gestión e Impacto Ambiental programa Oficio de Comisión a Empresas que emitan olores, gases o partículas sólidas o líquidas a la atmósfera. El Departamento de Protección Ambiental y Normatividad realiza ésta visita de inspección. | Oficio comisión | N/A | Departamento de Protección Ambiental y Normatividad |
| 2 | Inspector | Acta visita inspección. | Se elabora acta visita de inspección con detalles y observaciones de la misma. | Formato acta visita inspección. | Tabla Excel. | N/A |
| 3.1. | Empresa | Trámite de licencia/ permiso de funcionamiento ambiental. | Si en la visita de inspección se detecta que la Empresa no cuenta con la Licencia de Funcionamiento Ambiental, se le indica que inicie el trámite a la brevedad. | Dictamen de inspección. | Paquetería Office – Excel | N/A |
| 3.2. | Empresa | Renovación de licencia/ permiso de funcionamiento ambiental. | Cuando en la visita de inspección se detecta que la empresa no cuentan con la Licencia de Funcionamiento Ambiental pero ésta se encuentra vencida (la vigencia es de 1 año), se indica que inicie el trámite de renovación. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|--|---|--|--|---------------------|--|
| 4 | Auxiliar del Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Cédula de Operación Anual Municipal (COAM). | Al iniciar por primera vez el trámite de licencia de funcionamiento ambiental, se proporciona al interesado Cédula de Operación Anual Municipal (COAM), para que en él indique información que deberá ser entregada en un plazo no mayor a 15 días. | Formato COAM | N/A | N/A |
| 5.1. | Jefe del Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Evaluación de Cédula de Operación Anual Municipal (COAM). | El Departamento de Gestión Ambiental evalúa la Cédula proporcionada por el interesado, cuando el resultado de la evaluación es negativo, debe presentar de nuevo en un plazo no mayor a 15 días. | Formato COAM | N/A | N/A |
| 6.1. | Jefe del Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Dictamen. | Si el resultado del dictamen es satisfactorio, se le indica a la Empresa pase a cubrir el monto correspondiente a la revalidación. Cuando el resultado del dictamen es negativo, se le otorgan 5 días para convenir la corrección de las irregularidades. | Recibo de pago licencia, dictamen de inspección. | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|------|--|--------------------------------------|---|--|---------------------|--|
| 6.2. | Jefe del Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Revisión irregularidades. | <p>Cuando la Empresa ha convenido la corrección de las irregularidades, se le indica a la Empresa pase a cubrir el monto correspondiente a la revalidación.</p> <p>Cuando por el contrario las irregularidades no fueron corregidas, se emite multa a la Empresa en cuestión.</p> | Recibo de pago multa | N/A | N/A |
| 8.1. | Empresa u obra en proceso | Pago de Licencia. | El interesado, acude a la Dirección de Ingresos en el área de cajas, donde efectúa el pago del trámite de su licencia de funcionamiento ambiental. | Recibo de pago licencia | N/A | N/A |
| 8.2. | Empresa u obra en proceso | Pago de multa. | El interesado, acude a la Dirección de Ingresos en el área de cajas, donde efectúa el pago de la multa emitida por no corregir irregularidades. | Recibo de pago multa | N/A | N/A |
| 9.1. | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Expedición de licencia. | El Departamento de Gestión e impacto Ambiental expide la licencia/permiso de funcionamiento ambiental al interesado. | Licencia de Funcionamiento Ambiental Municipal | N/A | N/A |
| 9.2. | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Emisión de revalidación de licencia. | El Departamento de Gestión e impacto Ambiental emite la revalidación licencia/permiso de funcionamiento ambiental al interesado. | Licencia de Funcionamiento Ambiental Municipal | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|---|---------------------|---|-------------------------|---------------------|--|
| 10 | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Padrón de Empresas. | Se cuenta con un padrón de empresas a las que se les ha otorgado la Licencia/Permiso. | Padrón. | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- El trámite se realiza en 4 semanas, tiempo que puede variar en función del cumplimiento de la Empresa y disponibilidad de Inspectores.
- La vigencia de la Licencia/Permiso de Funcionamiento Ambiental es indefinida.
- Como indicador se mide la cantidad de Empresas añadidas al padrón.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Empresas.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|----------------|-------------------------------|--------|
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección del Documento. | |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización Documento. | |
| 4 | 2 Mayo 2018 | Corrección del Documento. | |

H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN
DE ECOLOGÍA

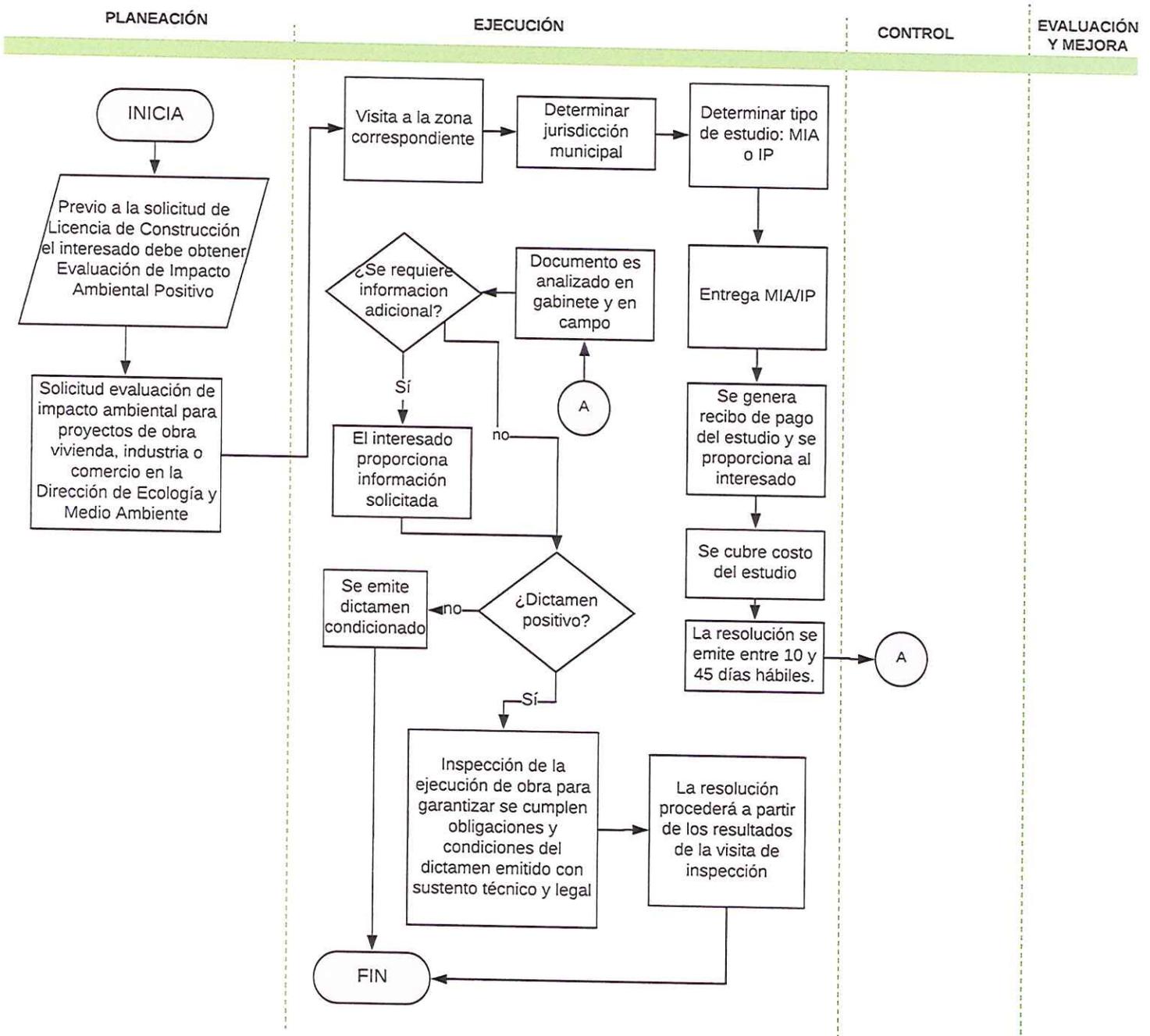
AS-IS Detallado de Proceso

| | | | |
|---|---|------------------------------|--|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-008 |
| Nombre del Proceso | Evaluación de impacto ambiental. | Área/ Dept o. | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental. |
| Objetivo del proceso | Mitigar o evitar los Impactos del Medio Ambiente, resultado de los proyectos inmobiliarios relacionados con Vivienda, Industria o Servicios. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento. | | |
| Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados | 1. Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Sistemas utilizados | N/A | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato solicitud de impacto ambiental. ▪ Formato dictamen. ▪ Formato de pago de estudio. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | Dictamen de Evaluación de Impacto Ambiental para prevenir, mitigar y restaurar los daños al ambiente así como la regulación de obras o actividades para evitar o reducir los efectos negativos al medio ambiente. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Previo a la solicitud de Licencia de Uso de Suelo, desarrollador de obra determine la jurisdicción del proyecto de vivienda, comercios o industrias.
- Al determinarse la jurisdicción Municipal se determina el tipo de instrumento: MIA o IP a evaluar.
- Si fuese necesario se solicita información adicional al interesado.
- La resolución puede resultar positiva, negativa o condicionada para el proyecto.
- Al otorgarse resolución positiva o condicionada se inspecciona la obra para asegurar se cumplan las condiciones indicadas en el dictamen para la ejecución de la obra.
- Al otorgarse resolución positiva, el interesado puede tramitar Licencia de Construcción.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|--|---|--|---------------------|--|
| 1 | Interesado/ ejecutor de obra | Solicitud de evaluación de impacto ambiental | <p>Previo a la solicitud de licencia de suelo, el interesado debe obtener evaluación de impacto ambiental favorable / positivo para su proyecto de vivienda, industrial o comercial.</p> <p>La solicitud se hace en el Departamento de Gestión e Impacto Ambiental.</p> | Formato solicitud de impacto ambiental | N/A | N/A |
| 2 | Auxiliar/Jefe de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Visita a la zona. | Se visita la zona que será evaluada para dictaminar jurisdicción municipal. | N/A | N/A | N/A |
| 3 | Jefe de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Estudio de manifestación de impacto ambiental. | Se lleva a cabo estudio de manifestación de impacto ambiental en la zona propuesta para el proyecto. | Formato de MIA | N/A | N/A |
| 4 | Auxiliar/Jefe de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Análisis de informe. | <p>El estudio arroja informe que deberá ser analizado en gabinete y campo.</p> <p>Si se requiere información adicional para el análisis, se solicita al interesado.</p> | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|-----------------|---|-------------------------|---------------------|--|
| 5 | Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Recibo de pago. | La dirección genera recibo de pago del estudio de manifestación de impacto ambiental, para que sea cubierto por el interesado. | Formato recibo de pago | N/A | N/A |
| 6 | Jefe de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Resolución. | En un plazo no mayor a 30 días hábiles se emite resolución del estudio. | Formato resolución | N/A | N/A |
| 7 | Auxiliar/Jefe de Departamento de Gestión e Impacto Ambiental | Inspección. | Cuando la resolución es positiva o condicionada, se realiza inspección en la ejecución de obra para garantizar y asegurar que se cumplen las obligaciones y condiciones del dictamen emitido con sustento técnico y lega. | N/A | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- La resolución del estudio manifestación de impacto ambiental se emite en un plazo no mayor a 30 días.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Desarrolladores inmobiliarios, Empresas.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

Fecha: 15, Diciembre 2017

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|----------------|-------------------------------|--------|
| 1 | 09 Enero 2018 | Corrección de Documento. | |
| 2 | 22 Enero 2018 | Cambio formato del Documento. | |
| 3 | 8 Febrero 2018 | Actualización Documento. | |
| 4 | 2 Mayo 2018 | Corrección Mapa de Proceso. | |

H. AYUNTAMIENTO
DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN
DE ECOLOGÍA

AS-IS Detallado de Proceso

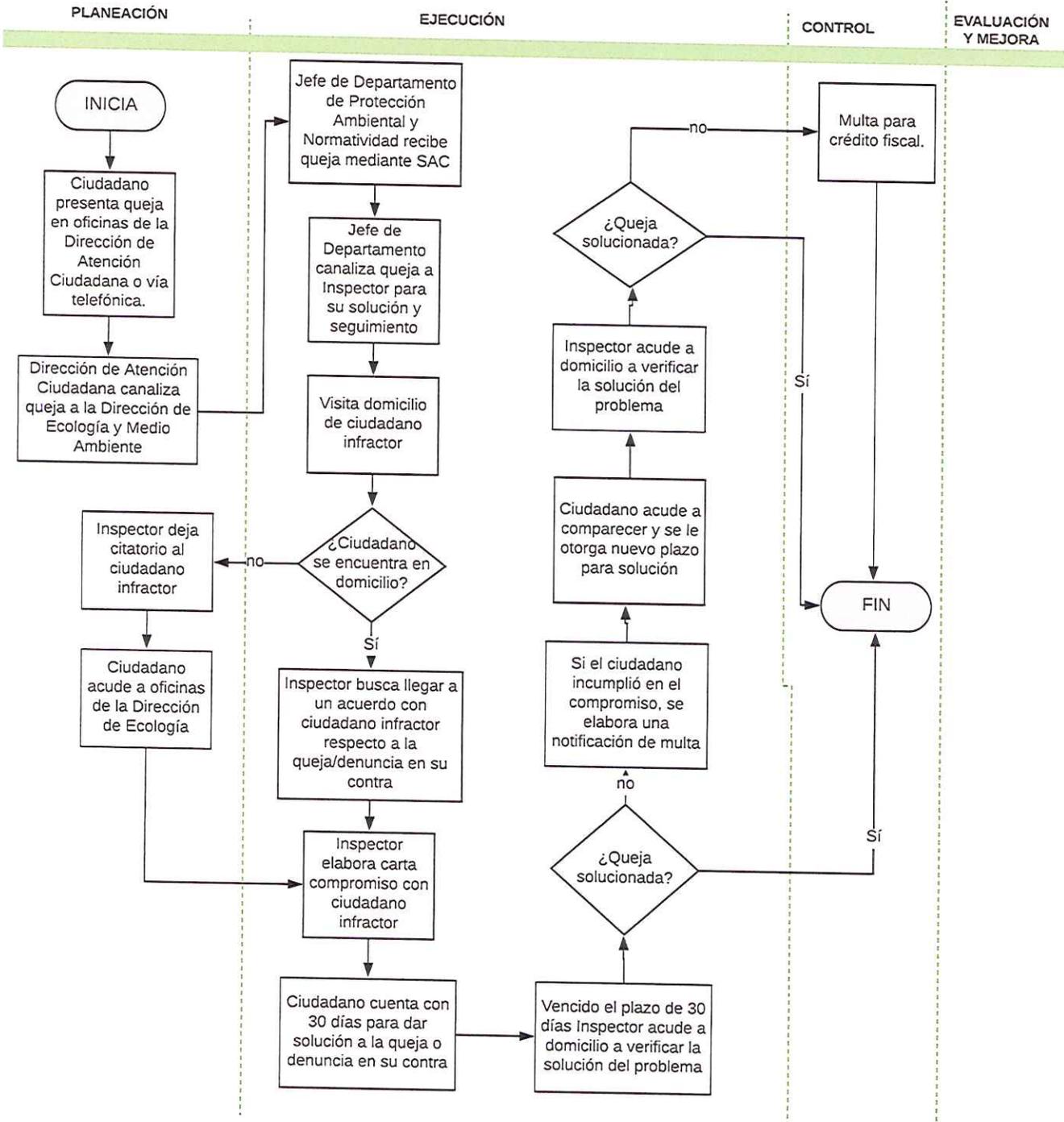
| | | | |
|---|---|----------------------|---|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-009 |
| Nombre del Proceso | Atención ciudadana, recepción de quejas. | Área/ Dept o. | Departamento Protección Ambiental y Normatividad. |
| Objetivo del proceso | Dar respuesta a las denuncias ciudadanas mediante la inspección con el fin de dar cumplimiento al Reglamento de Protección al Ambiente para el Municipio de Mazatlán, Sinaloa. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados | 1. Dirección de Atención Ciudadana. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de Atención Ciudadana, Mazatlán App, Paquetería Office. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de visita de inspección (sencilla). ▪ Citatorio. ▪ Boleta de Atención Ciudadana. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | El cumplimiento del Reglamento de Protección al Medio Ambiente para el Municipio de Mazatlán, Sinaloa. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Se reciben quejas ciudadanas a través del número 072, cuando el ciudadano acude a la Dirección de Atención Ciudadana y levanta una boleta.
- La queja/denuncia es turnada a ésta Dirección.

- De igual forma, se reciben las denuncias directamente en las oficinas de éste Departamento.
- Inicia el proceso administrativo visitando el domicilio del infractor, en caso de llegar a un acuerdo se elabora carta compromiso con el mismo, salvo que no esté en su domicilio, se le deja citatorio.
- Se cuenta con 30 días naturales para dar solución a la queja.
- En caso de que el infractor incumpla con su compromiso en el tiempo establecido se le genera multa (vía Catastro) y debe comparecer para mitigar contaminación en un nuevo plazo.
- De no cumplir con el compromiso en el nuevo plazo se turna multa para crédito fiscal.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|---------------------------------|--|-------------------------|--------------------------------|--|
| 1 | Dirección de Atención Ciudadana | Recepción de quejas o denuncias | Ciudadano acude o llama a la Dirección de Atención Ciudadana para hacer denuncia o poner una queja respecto a contaminación ambiental. De igual forma puede acudir a oficinas de éste Departamento a hacer la denuncia correspondiente. | N/A | Sistema de Atención Ciudadana. | N/A |
| 2 | Dirección de Atención Ciudadana | Canaliza queja. | La Dirección de Atención Ciudadana, canaliza queja a la Dirección de Ecología y Medio Ambiente para su atención. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de Atención Ciudadana. | N/A |
| 3 | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | Recepción de queja. | El Jefe de Departamento recibe queja por medio del Sistema de Atención Ciudadana, y la canaliza a Inspector para su atención y seguimiento. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de Atención Ciudadana. | N/A |
| 4 | Inspector | Visita domicilio. | Inspector de la Dirección de Ecología, visita domicilio de infractor para obtener detalles de la denuncia y contactar al propietario con quién buscará llegar a un acuerdo para la solución del problema. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|----------------------|--|---|-------------------------|---------------------|--|
| 5.1 | Inspector | Carta compromiso. | Inspector llega a un acuerdo de solución y elabora carta compromiso con el infractor. | Carta compromiso. | N/A | N/A |
| 5.2 | Inspector | Citatorio. | En caso de que el infractor no se encuentre en su domicilio, Inspector deja citatorio. | Citatorio | N/A | N/A |
| 6 | Ciudadano infractor. | Solución de queja. | Infractor cuenta con 30 días naturales una vez firmada la carta compromiso, para dar solución a la queja ciudadana interpuesta en su contra. | N/A | N/A | N/A |
| 7 | Inspector. | Verificación de cumplimiento del compromiso. | Vencido el plazo de 30 días, Inspector acude a verificar que infractor solucionó problema que derivó en la queja ciudadana en su contra; si es así termina proceso. | N/A | N/A | N/A |
| 8 | Inspector | Notificación de multa. | En caso de que el ciudadano infractor haya incumplido en la solución del problema, Inspector elabora una Notificación de Multa (vía catastro) y se la entrega al ciudadano. | Notificación de multa. | N/A | N/A |
| 9 | Ciudadano infractor | Acude a comparecer. | Ciudadano infractor acude a comparecer, y se le otorga nuevo plazo para mitigar contaminación. | N/A | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|-------------|---------------|--|----------------------------|---------------------|--|
| 10 | Inspector. | Verificación. | Inspector acude a domicilio de ciudadano infractor a verificar que cumplió con su compromiso y dio solución a la queja. En caso de que éste no haya cumplido, se turna multa para crédito fiscal. | Multa para crédito fiscal. | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- Se lleva control del número de solicitudes atendidas.
- Se generan reportes semanalmente que son entregados al Titular.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía en general.

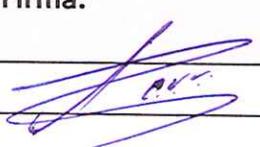
F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

| | |
|--------|--------------|
| Fecha: | 02 Mayo 2018 |
|--------|--------------|

Tabla de historia del documento

| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
|----------------|--------------|-------------------------|---|
| 1 | 02 Mayo 2018 | Creación del documento. |  |

H. AYUNTAMIENTO
 DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN
 DE ECOLOGÍA

AS-IS Detallado de Proceso

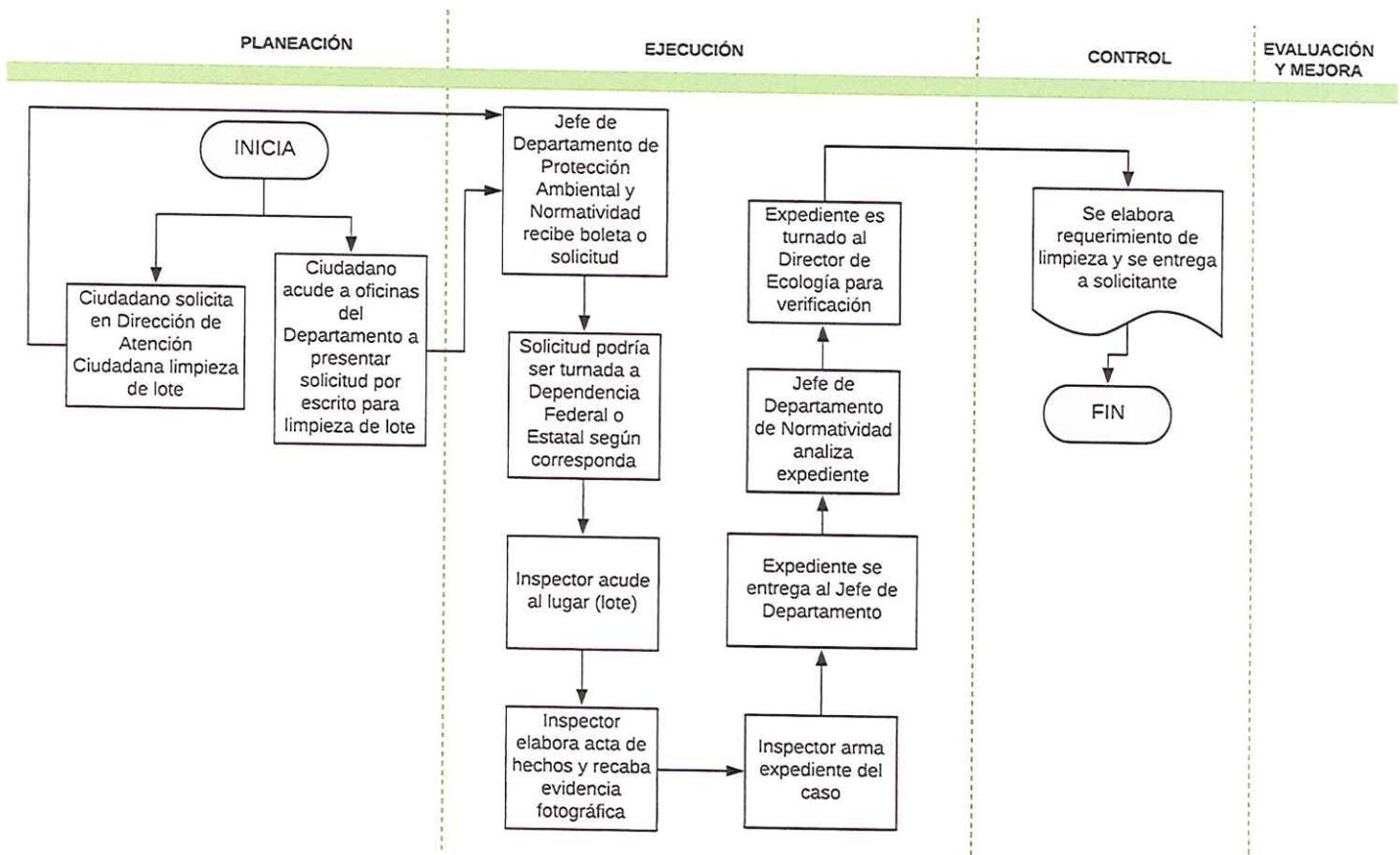
| | | | |
|---|---|----------------------|---|
| Dependencia | Dirección de Ecología y Medio Ambiente. | ID | DECO-MZTL-010 |
| Nombre del Proceso | Requerimiento de limpieza de lotes. | Área/ Dept o. | Departamento Protección Ambiental y Normatividad. |
| Objetivo del proceso | Dar respuesta a las denuncias ciudadanas mediante la inspección con el fin de dar cumplimiento al Reglamento de Protección al Ambiente para el Municipio de Mazatlán, Sinaloa. | | |
| Puesto responsable | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | | |
| Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados | 1. Dirección de Atención Ciudadana. | | |
| Sistemas utilizados | Sistema de Atención Ciudadana, Mazatlán App, Paquetería Office. | | |
| Documentos o formatos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de visita de inspección (sencilla). ▪ Requerimiento de limpieza de lotes. ▪ Boleta de Atención Ciudadana. | | |
| Políticas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de procedimientos de la Dirección de Ecología y Medio Ambiente. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Reglamento para el Desarrollo Sustentable del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley Federal de Responsabilidad Ambiental. | | |
| Producto Final | El cumplimiento del Reglamento de Protección al Medio Ambiente para el Municipio de Mazatlán, Sinaloa. | | |

A. Explicación General del proceso:

- Se reciben quejas ciudadanas a través del número 072, cuando el ciudadano acude a la Dirección de Atención Ciudadana y levanta una boleta para limpieza de lotes.
- La queja/denuncia es turnada a ésta Dirección.
- De igual forma se reciben solicitudes por escrito en esta Dirección.

- Inspector acude a domicilio o lugar indicado para limpieza para elaborar acta de hechos y tomar fotografías como evidencia del lugar. Según corresponda, el lugar puede ser turnado a una Dependencia Estatal o Federal.
- Se analiza expediente generado por Inspector por el Jefe de Departamento, quién lo hace llegar al Director de Ecología y Medio Ambiente para requerir la limpieza apegándose al reglamento ambiental.
- Elaboración de requerimiento de limpieza y se entrega al solicitante.

B. Flujo/Mapa del proceso



C. Descripción de actividades

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|---------------------------------|--|------------------------------|--------------------------------|--|
| 1 | Dirección de Atención Ciudadana | Recepción de quejas o denuncias | Ciudadano acude o llama a la Dirección de Atención Ciudadana para solicitar al Municipio la limpieza de algún lote. De igual forma el ciudadano acude a oficinas de éste Departamento para presentar una solicitud por escrito. | N/A | Sistema de Atención Ciudadana. | N/A |
| 2 | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | Recepción de solicitud. | El Departamento recibe solicitud de limpieza de lote. La solicitud podría turnarse a una Dependencia Federal o Estatal, según corresponda. | FDAC-MZTL-001 | Sistema de Atención Ciudadana. | N/A |
| 3 | Inspector | Visita domicilio. | Inspector de la Dirección de Ecología, visita lugar para elaborar un acta de hechos y tomar evidencias fotográficas para armar el expediente. Expediente se entrega al Jefe de Departamento. | Acta de hechos y expediente. | N/A | N/A |
| 4 | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | Análisis de expediente. | Jefe de Departamento analiza el expediente en cuestión y posteriormente lo turna al Director de Ecología y Medio Ambiente. | Expediente. | N/A | N/A |

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTOS RELACIONADOS | SISTEMA RELACIONADO | PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO |
|-----|--|----------------------------|---|---------------------------|---------------------|--|
| 5 | Jefe de Departamento de Protección Ambiental y Normatividad. | Requerimiento de limpieza. | Se elabora requerimiento de limpieza y se entrega al solicitante. | Requerimiento de limpieza | N/A | N/A |

D. Observaciones.

- La eficiencia del proceso se mide por medio del número de solicitudes atendidas.

E. Beneficiario (s) del proceso.

Ciudadanía en general.

F. Anexos.

N/A

CONTROL DE VERSIONES

| | |
|--------|--------------|
| Fecha: | 02 Mayo 2018 |
|--------|--------------|

| Tabla de historia del documento | | | |
|---------------------------------|--------------|-------------------------|---|
| # de Revisión: | Date: | Razón de revisión: | Firma: |
| 1 | 02 Mayo 2018 | Creación del documento. |  |

H. AYUNTAMIENTO
 DE MAZATLÁN



DIRECCIÓN
 DE ECOLOGÍA