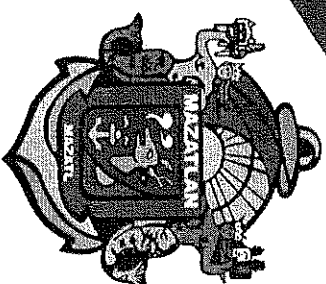


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

SECRETARÍA DEL H. AYUNTAMIENTO

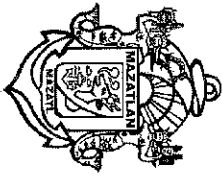
MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS



H. AYUNTAMIENTO DE MAZATLÁN

Campana y Ángel Flores Col. Centro, Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 985-25-35 y 982-20-62





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

INDICE

	Página
Introducción	01
Marco Legal	02
Filosofía Institucional	03
Simbología utilizada en los diagramas/mapa de proceso	04
Organigrama	05
Sria-Mzl-001. Tramite de pasaporte.	06
• Descripción general del proceso	07
• Mapa de proceso	08
• Descripción de actividades	09
• Observaciones	10
• Beneficiarios del proceso	11
• Anexos	12
• Control de versiones	13



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

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.
- h) Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- i) Reglamento de pasaportes y del Documento de Identidad y Viaje.

III. FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

MISSION.

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.

VISION.

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.



Campana y Ángel Flores Col. Centro, Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 985-25-35 y 982-20-62



UN SOLO
MAZATLÁN
POR TI
2017 - 2018



I. INTRODUCCION.

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 manera 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, equipo técnico, 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 mayor grado de rendimiento encoste, 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.





2017-2018

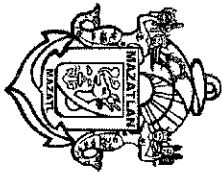
GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

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 participe a la ciudadanía de los procesos, de las tomas de decisiones y de la corresponsabilidad que representa construir un mejor Mazatlán para vivir.

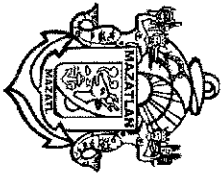


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

- **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, mas empáticos y, sobre todo, de máximo respeto.
- **Gobierno Accesible:** Este gobierno diversificará el acceso a sus servicios y tramites, 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 actuaran anteponiendo los fines e intereses del municipio y de la sociedad mazateca. 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.

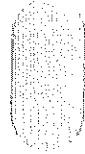
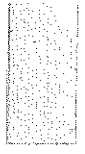





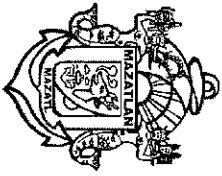


2017-2018

Gobierno Municipal de Mazatlán
Relaciones Exteriores

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.



GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

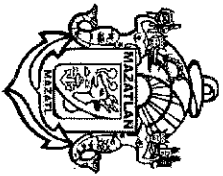
2017-2018

AS-IS Detallado de Proceso

Dependencia	Secretaría del H. Ayuntamiento.	ID		SRIA-MZTL-012
Nombre del Proceso	Trámite de pasaporte.	Área/ Depto.	Oficina de enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores.	
Objetivo del Proceso	Atención, orientación y trámite y expedición de pasaporte de cualquier ciudadano interesado.			
Puesto responsable	Titular de oficina de enlace.			
Direcciones, áreas, Dependencias o puestos de trabajo involucrados	1. SRE delegación Culiacán.			
Sistemas utilizados	Sistema MEERB - Módulo de enrocamiento biométrico y biográfico.			
Documentos o formatos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación personal del solicitante. ▪ Ficha de pago. 			
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Procedimientos de Secretaría del H. Ayuntamiento de Mazatlán. ▪ Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. ▪ Ley de Transparencia y Acceso a la Información. ▪ Reglamento de Gobierno del H. Municipio de Mazatlán. 			
Producto Final				

A. Explicación General del proceso:

- En la oficina de enlace de la SRE en Mazatlán los ciudadanos acuden a pedir informes para trámite de pasaporte, el mismo trámite, y recoger su pasaporte listo.
- Cualquier ciudadano interesado en tramitar o renovar su pasaporte para viajes al extranjero programa cita mediante el número 01.800.801.0773 – oficina de enlace Mazatlán.
- El ciudadano acude a oficina de enlace para solicitar formato de pago y hacer depósito en banco indicado por la cantidad que corresponderá a la validez de su pasaporte 1, 3 6 o 10 años; además de un monto por derecho de trámite municipal.
- Ciudadano debe acudir a oficina de enlace media hora antes de su cita.
- Al llegar a oficina la personal encargado de recepción de documentos, verifica que el ciudadano traiga consigo documentación completa.
- Es atendido por secretaria o asesor de la oficina de enlace y sus datos son capturados en sistema MEERB - módulo de enrocamiento biométrico y biográfico.
- El tiempo de espera para que el ciudadano reciba su pasaporte es de 5 días hábiles.

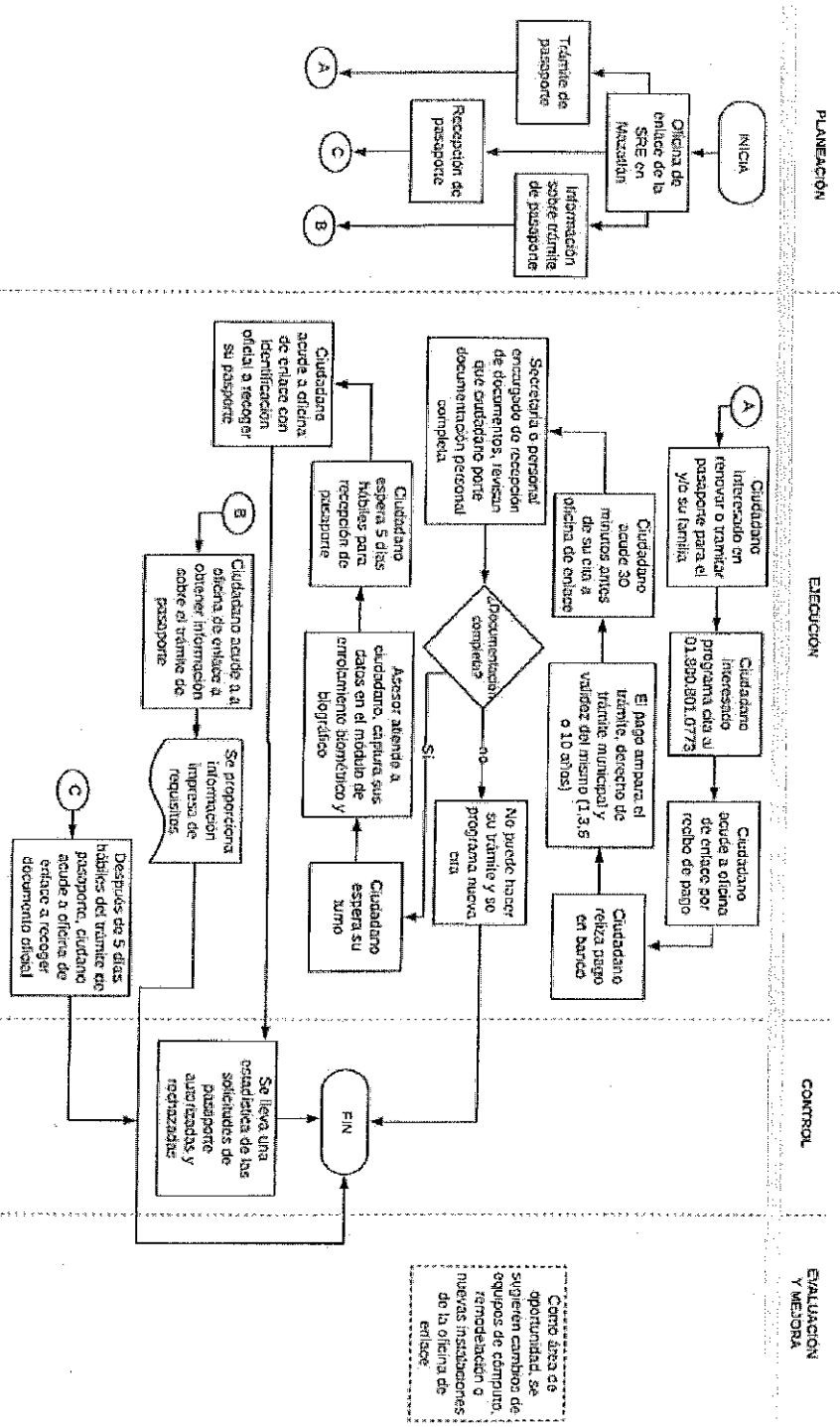


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Relaciones Exteriores

B. Flujo/ Mapa de proceso





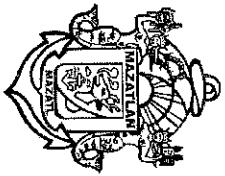
2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

C. Descripción de actividades

#	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
1	Oficina de Enlace de la SRE en Mazatlán	Trámites diversos.	La oficina de enlace de la Secretaría de Relaciones Exteriores en Mazatlán, ofrece 3 principales servicios: información para trámite de pasaporte, trámite del pasaporte mismo y entrega de pasaporte al ciudadano.	Pasaporte	MEBB	Secretaría de Relaciones Exteriores
2	Ciudadano	Programa cita.	Ciudadano interesado en renovar u obtener por primera vez su pasaporte, programa cita al 01.800.801.0773.	N/A	N/A	N/A
3	Ciudadano	Recibo de pago.	Ciudadano acude a oficina de enlace a recoger formato de pago para su pasaporte, el monto corresponde a la vigencia de 1, 3, 6 y 10 años.	Formato de pago.	N/A	N/A
4	Ciudadano	Cita.	Ciudadano acude a su cita 30 minutos antes de la misma.	N/A	N/A	N/A
5	Secretaría	Revisión de documentos.	Secretaría o recepción de documentos, revisan y se aseguran que el ciudadano traiga consigo la documentación completa requerida para el trámite de pasaporte. Si el ciudadano acude con su documentación personal incompleta, no puede hacer el trámite. Se le programa una nueva cita.	Documentación personal del ciudadano	N/A	N/A



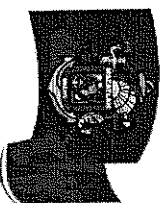


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Relaciones Exteriores

#	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SISTEMA RELACIONADO	PROCESO, DIRECCIÓN O DEPENDENCIA RELACIONADO
6	Asesor	Atención y recepción de documentos.	Un asesor de la oficina de enlace atiende al ciudadano, recibe la documentación y recibo de pago correspondiente. Se capturan sus datos, huellas dactilares, fotografía y firma en el módulo de enrolamiento biométrico y biográfico - MEBB	Documentación personal del ciudadano	MEBB	Secretaría de Relaciones Exteriores
7	Ciudadano	Recepción de pasaporte	Una vez que el ciudadano termina el trámite, espera 5 días hábiles para regresar a la oficina de enlace con identificación oficial y recoger su nuevo pasaporte.	Pasaporte	N/A	Secretaría de Relaciones Exteriores

Campana y Ángel Flores Col. Centro, Mazatlán, Sinaloa.
Tel. 985-25-35 y 982-20-62



UN SOLO
MAZATLÁN
POR TI
2017-2018