



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MANUAL DE INDUCCIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MAZATLÁN, SINALOA A 04 DE MAYO DEL 2018.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

CONTENIDO

MENSAJE DE BIENVENIDA.....	3
QUIENES SOMOS.....	4
MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	5
VALORES.....	5
DECALOGO DE VALORES.....	6
PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	8-9
MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO.....	10
QUE HACEMOS.....	12
ORGANIGRAMA.....	13
DIRECTORIO.....	14
HOJA DE CAMBIOS.....	15



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MENSAJE DE BIENVENIDA

Estimado Servidor Público:

Al inicio de esta administración, adquirimos una de las más grandes responsabilidades que podemos tener como ciudadanos, servir a nuestra gente.

Como lo he repetido, cada vez que sostenemos algún encuentro en esta administración, hay dos aspectos que deben regir nuestro actuar diario: Nuestra disposición de servir a los mazatlecos y nuestra honestidad.

No debemos olvidar que nuestro actuar debe regirse por principios como transparencia, calidad, sensibilidad e inclusión de personas.

Durante muchos años, los ciudadanos han reclamado a funcionarios públicos su desinterés a problemas sociales y su permanencia en la comodidad de sus oficinas. Hoy tenemos en nuestras manos la posibilidad de transformar el servicio público y de convertirnos en la autoridad que atiende y responde a estas necesidades.

Te invito a dar tu mayor esfuerzo, ya que la sociedad así nos lo demanda.

¡Bienvenido a este equipo!

LIC. JOSÉ JOEL BOUCIEGUEZ LIZÁRRAGA
Presidente Municipal

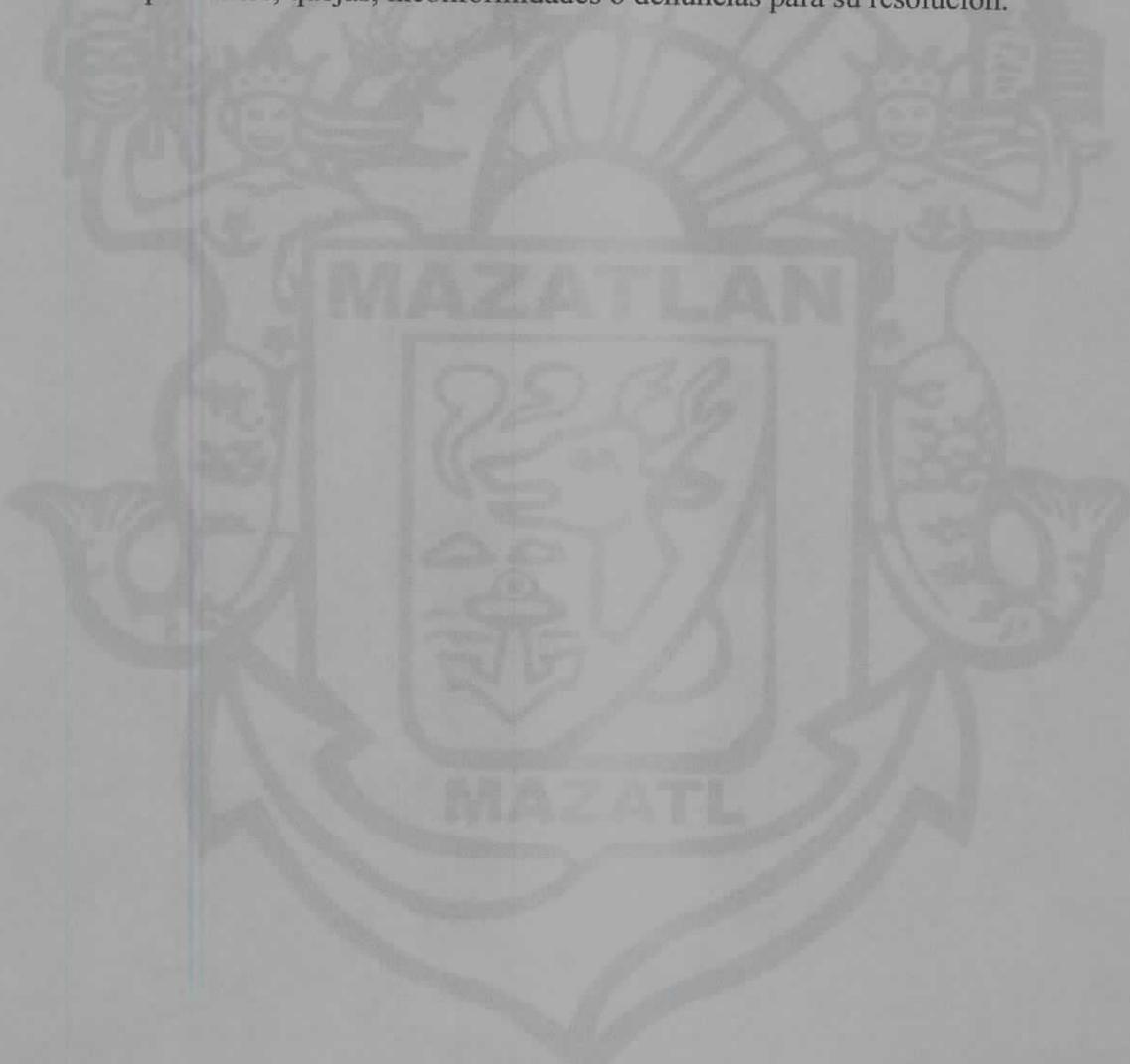


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

QUIENES SOMOS

El Centro de Atención y Protección al Turista atiende y orienta a los turistas que enfrenten situaciones vulnerables en materia de seguridad turística durante su estancia en Mazatlán. Trabajamos en coordinación con los tres niveles de gobierno, por medio de los cuales se canalizan las peticiones, quejas, inconformidades o denuncias para su resolución.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MISIÓN

Ser un centro municipal que trabaja en coordinación con los tres niveles de gobierno para proporcionar un servicio integral personalizado de atención y orientación al turista en caso de que se presente alguna situación inusual de inconformidad, riesgo o emergencia durante su visita a Mazatlán, canalizándola de manera inmediata con la instancia correspondiente para una solución adecuada.

VISIÓN

Consolidarse como el centro municipal de referencia para los turistas, que se preocupa por atender sus incidentes en Mazatlán con calidad y eficiencia, apoyados coordinadamente con los actores de la industria turística y los tres niveles de gobierno, en beneficio de la buena imagen que se quiere proyectar de Mazatlán, obteniendo así un reconocimiento local, nacional e internacional.

VALORES

- Austeridad y eficiencia administrativa.
- Sensibilidad social.
- Transparencia en la operación.
- Calidad en los servicios otorgados.
- Colaboración de la ciudadanía.
- Comprometidos con otorgar resultados efectivos.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DECALOGO DE VALORES

1. Puntualidad: El personal de CAPTA debe estar siempre a tiempo y disponible en los horarios de trabajo para recibir y atender de forma inmediata a los turistas que viven alguna situación inusual durante su estancia en Mazatlán.
2. Buena presentación personal y del espacio laboral: El centro está orientado al turista, por lo que es importante recibirlos siempre con una gran sonrisa. La impresión que se les brinde de orden, limpieza y amabilidad, creará un lazo de confianza con ellos.
3. Sensibilidad social y empatía: Identificar, percibir y entender las situaciones sensibles que pudieran presentar los turistas en CAPTA y facilitarles la información, procesos o trámites que requieran durante sus vacaciones.
4. Buen manejo de idioma del visitante: Ofrecer un buen nivel de comunicación oral y escrito apto a las necesidades del turista tanto nacional como extranjero, promoviendo con ello su bienestar.
5. Respeto: Atender a todos los turistas por igual, sean nacionales o extranjeros, considerando sus opiniones, utilizando el criterio, sentido común, inteligencia y tacto, conservando la objetividad.
6. Trabajo coordinado en equipo: Tener una excelente y estrecha labor de coordinación y comunicación interna que permita fortalecer los vínculos con las entidades de los tres niveles de gobierno que participan en la atención al turista a través de acuerdos de colaboración.
7. Calidad, eficacia y eficiencia: Brindar a los turistas un servicio de calidad, rápido, eficaz y eficiente, haciendo buen uso de los recursos públicos con los que cuenta CAPTA para el desarrollo de sus funciones.
8. Responsabilidad: Como servidores públicos, tomar decisiones de manera consciente y en beneficio de los turistas, asumiendo con ello las consecuencias de las mismas, respondiendo ante quien corresponda en caso necesario.
9. Transparencia: Garantizar el acceso a la información pública y los derechos de privacidad de los particulares con un espíritu de rendición de cuentas de cara a la ciudadanía y a los turistas.
10. Orientación a resultados. Comprometerse a otorgar resultados efectivos en tiempo y forma, cumpliendo así con objetivos y metas institucionales que beneficien al gobierno municipal, los turistas y a la sociedad en general.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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.



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

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

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

DECRETO MUNICIPAL 22

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

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

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

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

Sección III
De las Facultades del Congreso

Artículo 73. El Congreso tiene facultad:

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

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

Constituciones:

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

Leyes:

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

Reglamentos:

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



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

QUE HACEMOS

El Centro de Atención y Protección al Turista recibe a todo turista, sea de origen nacional o extranjero, que requiera ayuda ante algún incidente durante su estancia en Mazatlán, ofreciéndole un espacio con servicios integrales de atención y orientación en materia de seguridad turística, coordinándonos con los tres niveles de gobierno para apoyar las situaciones vulnerables del turista y aminorar el impacto negativo en la imagen del puerto.

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

El Coordinador Administrativo tiene como función atender y coordinar las actividades administrativas de CAPTA para obtener el control de todos los recursos materiales, técnicos y financieros, así como del personal propio y comisionado. Además de concentrar y analizar los incidentes registrados en el centro.

El Coordinador Operativo tiene como función supervisar las actividades operativas que realiza el personal y los comisionados en CAPTA en torno a los incidentes de los turistas. Dirigiendo el correcto desarrollo de las actividades operativas, garantizando que los procesos se lleven a cabo de manera oportuna. Además de coordinar que se cuente con los insumos necesarios para el buen desarrollo de las operaciones.

El Auxiliar Administrativo tiene como función atender y orientar a los turistas que presentan algún tipo de incidente, queja o denuncia, que se les haya presentado durante su estancia en Mazatlán según sea el incidente canalizarlo a la dependencia correspondiente.

Las diferentes dependencias de apoyo, ya sean fijas (Atención Ciudadana, Policía Turística y Transito Turístico) o temporales (Cruz Roja, Ministerio Público, Protección Civil y Profeco) tienen como función recibir y agilizar el tratado de los incidentes que ponen en riesgo aspectos como salud, patrimonio, seguridad e integridad de los turistas durante su estancia en Mazatlán, canalizándolos ante las diferentes dependencias municipales que atienden y solucionan las diferentes problemáticas.

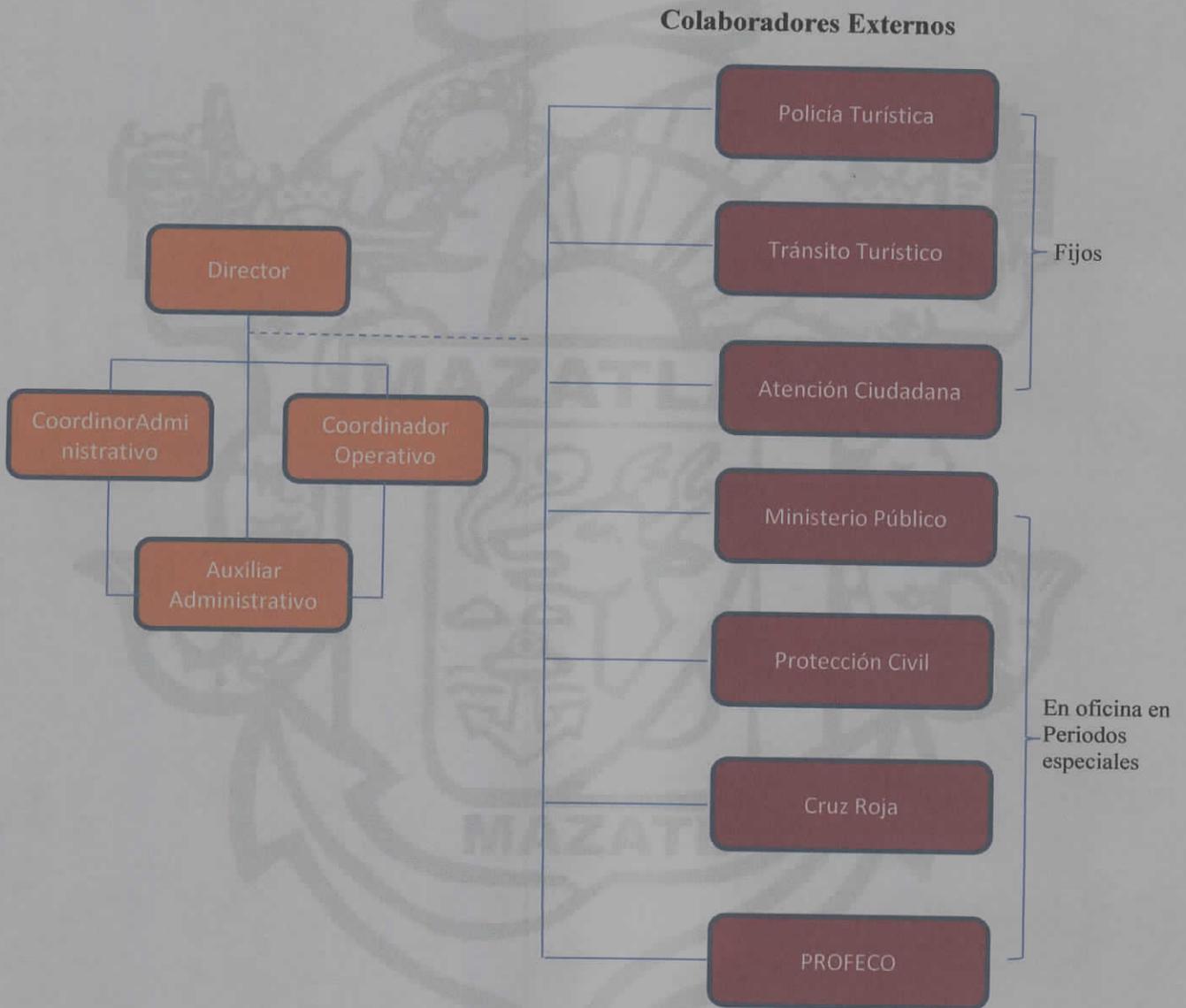


2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

ORGANIGRAMA





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

DIRECTORIO

Lic. Eryka Susana Bernal Chío.
Directora.
ebernal@mazatlan.gob.mx

Dra. Carolina G. Martínez Tirado.
Coordinadora Administrativa.
carol.martinez@mazatlan.gob.mx

Lic. Feliciano Altamirano Tisnado.
Coordinador Operativo.
feliciano.altamirano@mazatlan.gob.mx

C. Lisa Dawn Lankins Burnett.
Auxiliar Administrativo.
lisa.lankins@mazatlan.gob.mx

Centro de Atención y Protección al Turista.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria.
Mazatlán, Sinaloa, C.P. 82017.
Teléfono (669) 118 4256.

Seguridad Pública, Policía y Tránsito Turístico.

Teléfono (669) 984 1087.

Ministerio Público Turístico.

Teléfono (669) 914 3222.

Atención Ciudadana.

Teléfono (669) 915 8020 / 072.

Cruz Roja.

Teléfono (669) 981 3690 / 911.

Protección Civil.

Teléfono (669) 984 3089.

PROFECO.

Teléfono 01 (800) 468 8722.

Avenida del Mar No. 882.
Colonia Telleria. C.P. 82017.
Mazatlán, Sinaloa.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
CENTRO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL TURISTA

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

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

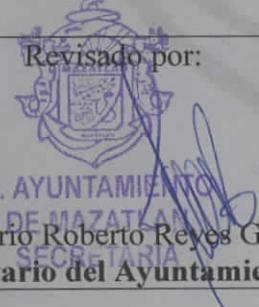
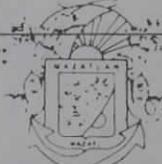
Entregado por:

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

Recibido por:

Firma / sello	Puesto	Área
  L.C.P. Rafael Padilla Díaz AYUNTAMIENTO DE MAZATLAN SIN. ORGANO INTERNO DE CONTROL	Titular de Órgano Interno de Control	Órgano Interno de Control

Revisado y Aprobado por:

<p>Revisado por:</p>   H. AYUNTAMIENTO DE MAZATLAN SIN. SECRETARIA Lic. Mario Roberto Reyes Guerra Secretario del Ayuntamiento	<p>Aprobado por:</p>   AYUNTAMIENTO DE MAZATLAN SIN. SECRETARIA DE ADMINISTRACION Lic. José Joel Bouciegua Lázaro Presidente Municipal
--	--