



2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana



MANUAL DE INDUCCIÓN

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y SOCIAL

Mazatlán, Sinaloa; Mayo 2018.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

CONTENIDO

I. Introducción	2
II. Objetivo del Manual	2
III. Bienvenida	3
IV. Antecedentes Históricos	4
V. Marco Jurídico de Actuación	5
VI. Misión, Visión, Valores y Principios de la gestión pública	6
VII. Principios de la gestión pública	7
VIII. Organigrama	8
IX. Objetivos y Funciones	9
1.0 Director de Atención Ciudadana.	9
1.0.1 Jefe de Departamento	11
1.0.2 Secretaria	13
1.0.1.1 Asistente de Dirección	15
1.0.1.2 Auxiliares Administrativos	17
1.0.1.3 Auxiliares Administrativos Operador Trámite CURP	19
X. Hoja de cambios	21





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

INTRODUCCION

Este manual pretende introducir al servidor público a las actividades que se realizan en la Dirección Atención Ciudadana, así como guiar y enfocar al funcionario al correcto, efectivo y eficaz cumplimiento de los objetivos específicos de su puesto y de la Dirección en general con el propósito de brindar el mejor servicio a la ciudadanía. El presente contiene información histórica de la Dirección, las responsabilidades a las cuales está sujeta, la estructura organizacional interna, la misión, visión, así como las funciones que se realizan.

OBJETIVO

El siguiente Manual de Inducción de la Dirección de Atención Ciudadana, tiene como propósito contar con un instrumento que ayude al funcionario a comprender las responsabilidades, actividades y objetivos de dicha instancia.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

BIENVENIDA

La Dirección de Atención Ciudadana te da la más cordial bienvenida, a ti que a partir de hoy te incorporas a nuestro grupo de trabajo. Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer aspectos relevantes de la Dirección.

Cada uno de los integrantes que conforman esta dirección, desempeña una labor de vital importancia para el cumplimiento de nuestra misión en el H. Ayuntamiento de Mazatlán.

Estamos seguros que en nuestra Dependencia, tendrás la oportunidad de desarrollar y acrecentar tus conocimientos y habilidades, aunado al de maximizar tu experiencia, lo cual será reflejo del cumplimiento de las responsabilidades y compromisos de servir con eficiencia a la ciudadanía, permitiendo con ello, lograr día con día los objetivos y metas de la Dirección.

Te exhortamos a sumarte a las acciones con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación.

Así pues, tu esfuerzo se unirá al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr el mejoramiento de nuestro Ayuntamiento y por ende la calidad de vida de los Mazatlecos.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

ANTECEDENTES HISTORICOS

Con el objetivo de estrechar los lazos entre ciudadanos y el gobierno para la atención directa de sus peticiones y solicitudes, se creó la Dirección de Atención Ciudadana.

1. El Ejecutivo Municipal conforme a las atribuciones derivadas del Reglamento de la Administración Pública Municipal, conferidas específicamente en sus artículos 7° y 11, ha resuelto crear la Unidad de Atención Ciudadana, por lo tanto la referida Unidad cumplirá con lo siguiente:
 - a) Recibir en audiencia pública a los habitantes del municipio, de las colonias populares y especialmente a nuestros vecinos de los asentamientos o centros poblados alejados de la cabecera municipal.
 - b) Facilitar a todas las personas que en razón de sus circunstancias no tengan acceso directo a los funcionarios públicos la entrevista personal con el presidente municipal y los responsables de las áreas administrativas del municipio.
2. Que de conformidad con lo anterior, y por acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria No. 01, celebrada el día 01 de Enero del año 2011, el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán Sinaloa, ha tenido a bien expedir el siguiente:

DECRETO MUNICIPAL 02

PRIMERO.- Se crea la Unidad de Atención Ciudadana, de conformidad con las consideraciones y bases señaladas anteriormente, a partir del Acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria No. 01, celebrada el día 01 de Enero del año 2011.

SEGUNDO.- El presente Acuerdo empezará a surtir sus efectos a partir del día siguiente de publicado en el Periódico Oficial El Estado de Sinaloa.

Es dado en el Palacio del ejecutivo Municipal a los seis días del mes de Enero del año dos mil doce.

Es dado en el salón de sesiones del H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Mazatlán, Sinaloa, al primer día del mes de Enero del año dos mil doce, por lo tanto, mando se imprima, publique y circule para su debida observancia.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

La Dirección de Atención Ciudadana encuentra su fundamento jurídico en la parte Dogmática de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, como respuesta a una de la Garantías Individuales de los Mexicanos, el derecho de petición para ello en el Artículo 8 párrafo primero nos marca:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la república mexicana. A toda petición, deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Además, la Dirección de Atención Ciudadana cuenta con un marco jurídico basado en:

- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
- Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
- Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.
- Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
- Ley Federal de Trabajo.
- Constitución Política del Estado de Sinaloa.
- Código Civil del Estado de Sinaloa.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

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 efectivos





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.

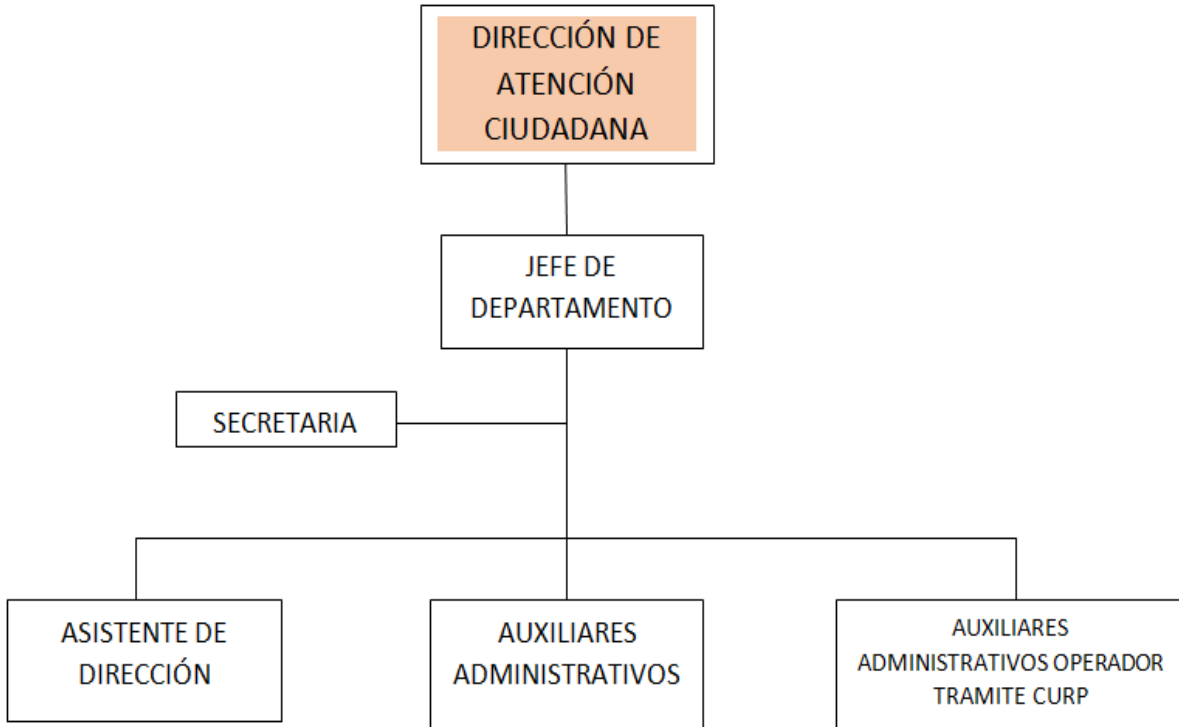
Gobierno Sustentable: Este Gobierno Municipal contribuirá a construir las bases para que las futuras generaciones también disfruten de Mazatlán, municipio donde se priorice la planificación ordenada y con visión sostenible para la protección, rehabilitación y creación de áreas ecológicas que realcen 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.





GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN
Atención Ciudadana

ORGANIGRAMA





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

OBJETIVOS Y FUNCIONES

OBJETIVO GENERAL

Satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros ciudadanos, mediante procedimientos ágiles y oportunos para buscar las mejores soluciones para la rápida y eficaz atención de sus planteamientos dirigidos al Gobierno Municipal bajo el amparo de sus derechos constitucionales de petición, buscando siempre la mejora continua.

1.0 DIRECTOR

OBJETIVO:

Asegurar que el personal a su cargo cumpla con las funciones asignadas a sus puestos de trabajo para mantener un servicio de excelencia al ciudadano, atendiendo sus quejas, inconformidades y solicitudes de manera amable y profesional, fomentando un trato digno a las personas, el saber escuchar y tener empatía a los problemas que presenta cualquier ciudadano sin distinción alguna.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Atender a la Ciudadanía que acude a la dirección.
 - Atender al ciudadano que solicita reunirse con el Director de Atención Ciudadana.
 - Atender al Público en general y dar solución a sus inquietudes, tratándose de necesidades, peticiones y quejas.
 - Tomar nota de cada reunión con la ciudadanía llevando una bitácora de la misma.
 - Emitir “Boletas de Atención Ciudadana”, resultantes de la petición del ciudadano en el sistema de Atención Ciudadana (SAC).
 - Tomar peticiones competentes al Municipio de Mazatlán. De acuerdo a las peticiones o quejas, Directora de Atención Ciudadana realiza gestiones con diferentes instituciones por medio de oficios o vía telefónica cuando no competen al municipio.
- Planear, coordinar y evaluar el funcionamiento de la Dirección.
- Proveer lo necesario para el debido cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Dirección, así como para el óptimo ejercicio de su presupuesto.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

- Verificar el funcionamiento correcto del equipo de cómputo detectar las necesidades de insumos, papelería, servicios de mantenimiento a la oficina de atención ciudadana.
- Solicitar la realización de la requisición de lo faltante.
- Aprobar el Programa Operativo Anual del Presupuesto de Egresos de la Dirección.
- Desempeñar las funciones y comisiones especiales que el Titular del Ejecutivo le confiera y mantenerlo informado sobre su desarrollo y ejecución.
- Revisar los documentos dirigidos a la dirección y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento.
- Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
- Brindar al ciudadano un trato digno donde sus necesidades, peticiones y quejas sean atendidas con empatía, respeto y eficiencia. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano para dar solución a su queja, duda o inconformidad y canalizar con el personal del área para la alta o seguimiento de la boleta.
- Asegurar que se brinde un servicio eficiente con las Boletas levantadas en la Dirección de Atención Ciudadana.
- Asistir y apoyar en los recorridos del programa “El Alcalde toca tu puerta” para ayudar en la recepción de dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.
- Mantener contacto con las Dependencias involucradas para dar solución a las Boletas que no han sido leídas, atendidas y concluidas.
- Convocar a Directores y enlaces del sistema de atención ciudadana (SAC) a reuniones mensuales para el debido seguimiento y conclusión de las peticiones ciudadanas.





2017-2018

1.0.1 JEFE DE DEPARTAMENTO

OBJETIVO:

Supervisar y coordinar a cada elemento del departamento de atención ciudadana en sus funciones específicas, atender de manera eficaz a cada ciudadano que realiza peticiones, el jefe de departamento brinda servicio de calidad para dar solución a la ciudadanía de Mazatlán tanto en zona urbana y rural.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Apoyar en gestiones administrativas y de coordinación.
- Recibir, tramitar y atender las peticiones, sugerencias, quejas y denuncias de la ciudadanía.
- Elaborar boletas de Atención Ciudadana.
 - Atender al ciudadano que acude a la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios que al Municipio le corresponde proporcionar.
 - Recibir por correo electrónico, en recorridos diarios con Alcalde, vía telefónica, redes sociales y módulo las peticiones o solicitudes de la ciudadanía.
 - Registrar las peticiones de la ciudadanía en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y generar la boleta.
 - Canalizar las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.
 - Tomar peticiones que compete al Municipio para su solución y seguimiento.
- Dar seguimiento a boletas de Atención Ciudadana.
 - Proceso mediante el cual los colaboradores de la dirección de Atención Ciudadana mantienen al ciudadano al tanto sobre el status de sus peticiones o denuncias.
 - El ciudadano puede acudir a la dirección o llamar por teléfono para solicitar información respecto a su boleta o el nombre de quien registró la misma.
 - Se revisa estatus de la boleta y fecha de la denuncia.
 - Diariamente se da seguimiento a las boletas en el Sistema de Atención Ciudadana.





2017-2018

- Si el reporte no ha sido atendido aún después de algunos días de generada la boleta o se encuentra como no atendido, se indica estatus de “inconformidad” y se agregan notas del ciudadano; si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se indica estatus de “no leída” y se agregan también las notas del ciudadano.
- Si en 10 días hábiles su denuncia o queja no ha sido atendida, se le solicita al ciudadano lo reporte a ésta Dirección.
- Integrar la estadística de Atención Ciudadana.
- Canalizar a la instancia correspondiente al ciudadano inconforme que se presente a interponer quejas o denuncias en contra de servidores públicos municipales.
- Informar de manera personal, telefónica o por correo electrónico cuando el ciudadano lo solicite, el estado que guardan las peticiones, sugerencias, quejas o denuncias.
- Capacitar y verificar que el personal a su cargo realicen correctamente la alta de la queja o denuncia del ciudadano a través del uso del Sistema Software (SAC) para la generación de las Boletas respectivas.
- Recibir los Reportes y aclarar cualquier duda con los Auxiliares Administrativos de Atención Ciudadana.
- Supervisar que las Boletas de Atención Ciudadana hayan sido canalizadas correctamente.
- Administrar la Aplicación “Mazatlán APP”
 - Atender solicitudes o demandas de la ciudadanía por medio de la aplicación “Mazatlán APP”.
- Reasignar boletas de Atención Ciudadana.
 - Canalizar al área correspondiente boletas de Atención Ciudadana que por error se enviaron para su solución a una dirección incorrecta o que requieren continuidad de otra dependencia para su conclusión.
- Asistir a los recorridos con el Alcalde, programa “El Alcalde toca tu puerta” para recoger peticiones, solicitudes, quejas y necesidades de los ciudadanos en su Colonia o Comunidad.





2017-2018

- Monitorear y validar boletas concluidas.
 - Monitorear mensualmente por medio de llamada telefónica y generar reporte de las boletas concluidas en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para saber si la petición del ciudadano fue resuelta correctamente.
 - Verificar que su boleta fue resuelta satisfactoriamente y calificar la misma como “positiva”, agregando comentarios del ciudadano.
 - En caso de que la boleta se encuentre como atendida pero el ciudadano indica que no fue así, se cambia de estatus a “inconformidad” y se califica “negativa”.
 - Boletas marcadas como “inconformidad”, dependencia responsable debe retomar la atención a la boleta y resolverla.
 - Generar reporte mensual de las validaciones en el Sistema de Atención Ciudadana.
- Proporcionar los estados de cuenta que solicita el ciudadano en los conceptos de pago de predial, y adeudos en multas de tránsito.

1.0.2 SECRETARÍA

OBJETIVO:

Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana, para gestionar alguna reunión con el Director o entregar documentación referente a las áreas. Elaborar oficios diversos y llevar un eficiente control de archivo de los documentos recibidos y entregados.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Registrar en bitácora de atención las visitas, llamadas y mensajes, canalizando la información a directora o asistente para su atención o cita posterior.
- Elaborar oficios o escritos diversos llevando un eficiente control de archivo de los documentos recibidos y entregados, elaborando minutario de oficios de entrada y salida.
- Atender llamadas telefónicas de la dirección de Atención Ciudadana.
- Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la dirección de atención ciudadana.





2017-2018

- Apoyar con la elaboración de requisiciones y autorizaciones presupuestales en el sistema software SADMUN (Sistema de Administración Municipal) para la compra de equipo, insumos, papelería, reposición de caja chica, pago mensual de arrendamiento, servicios de mantenimiento de equipo de cómputo y auto oficial de la dirección de atención ciudadana.
- Elaborar y enviar informes.
- Controlar la correspondencia y el archivo de la dirección.
- Elaborar boletas de Atención Ciudadana.
 - Atender al ciudadano que acude a la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios que al Municipio le corresponde proporcionar.
 - Recibir por correo electrónico, en recorridos diarios con Alcalde, vía telefónica, redes sociales y módulo las peticiones o solicitudes de la ciudadanía.
 - Registrar las peticiones de la ciudadanía en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y generar la boleta.
 - Canalizar las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.
 - Tomar peticiones que compete al Municipio para su solución y seguimiento.
- Dar seguimiento a boletas de Atención Ciudadana.
 - Proceso mediante el cual los colaboradores de la dirección de Atención Ciudadana mantienen al ciudadano al tanto sobre el status de sus peticiones o denuncias.
 - El ciudadano puede acudir a la dirección o llamar por teléfono para solicitar información respecto a su boleta o el nombre de quien registró la misma.
 - Se revisa estatus de la boleta y fecha de la denuncia.
 - Diariamente se da seguimiento a las boletas en el Sistema de Atención Ciudadana.
 - Si el reporte no ha sido atendido aún después de algunos días de generada la boleta o se encuentra como no atendido, se indica estatus de “inconformidad” y se agregan notas del ciudadano; si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se indica estatus de “no leída” y se agregan también las notas del ciudadano.
 - Si en 10 días hábiles su denuncia o queja no ha sido atendida, se le solicita al ciudadano lo reporte a ésta Dirección.





2017-2018

- Asistir a los recorridos con el Alcalde, programa “El Alcalde toca tu puerta” para recoger peticiones, solicitudes, quejas y necesidades de los ciudadanos en su Colonia o Comunidad.
- Monitorear y validar boletas concluidas.
 - Monitorear mensualmente por medio de llamada telefónica y generar reporte de las boletas concluidas en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para saber si la petición del ciudadano fue resuelta correctamente.
 - Verificar que su boleta fue resuelta satisfactoriamente y calificar la misma como “positiva”, agregando comentarios del ciudadano.
 - En caso de que la boleta se encuentre como atendida pero el ciudadano indica que no fue así, se cambia de estatus a “inconformidad” y se califica “negativa”.
 - Boletas marcadas como “inconformidad”, dependencia responsable debe retomar la atención a la boleta y resolverla.
 - Generar reporte mensual de las validaciones en el Sistema de Atención Ciudadana.
- Proporcionar los estados de cuenta que solicita el ciudadano en los conceptos de pago de predial, y adeudos en multas de tránsito.

1.0.1.1 ASISTENTE DE DIRECCIÓN

OBJETIVO:

Brindar el apoyo necesario al Director General a fin de propiciar que las acciones, funciones y responsabilidades se le faciliten para cumplir en tiempo y forma con cada una de las actividades, informando constantemente y en los tiempos requeridos las funciones realizadas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Atender oportunamente a las personas que acuden con cita o solicitan ver al Director, internas o externas.
- Coordinar la derivación de la correspondencia y demás documentos relacionados con la actividad del Director General.
- Mantener organizado y actualizado el archivo de la Dirección General.





2017-2018

- Promover la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de información que generan los sujetos obligados; garantizar la protección de los datos personales en posesión de dichos sujetos; favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos.
- Elaborar boletas de Atención Ciudadana.
 - Atender al ciudadano que acude a la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios que al Municipio le corresponde proporcionar.
 - Recibir por correo electrónico, en recorridos diarios con Alcalde, vía telefónica, redes sociales y módulo las peticiones o solicitudes de la ciudadanía.
 - Registrar las peticiones de la ciudadanía en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y generar la boleta.
 - Canalizar las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.
 - Tomar peticiones que compete al Municipio para su solución y seguimiento.
- Dar seguimiento a boletas de Atención Ciudadana.
 - Proceso mediante el cual los colaboradores de la dirección de Atención Ciudadana mantienen al ciudadano al tanto sobre el status de sus peticiones o denuncias.
 - El ciudadano puede acudir a la dirección o llamar por teléfono para solicitar información respecto a su boleta o el nombre de quien registró la misma.
 - Se revisa estatus de la boleta y fecha de la denuncia.
 - Diariamente se da seguimiento a las boletas en el Sistema de Atención Ciudadana.
 - Si el reporte no ha sido atendido aún después de algunos días de generada la boleta o se encuentra como no atendido, se indica estatus de “inconformidad” y se agregan notas del ciudadano; si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se indica estatus de “no leída” y se agregan también las notas del ciudadano.
 - Si en 10 días hábiles su denuncia o queja no ha sido atendida, se le solicita al ciudadano lo reporte a ésta Dirección.
- Administrar la Aplicación “Mazatlán APP”
 - Atender solicitudes o demandas de la ciudadanía por medio de la aplicación “Mazatlán APP”.





2017-2018

- Asistir a los recorridos con el Alcalde, programa “El Alcalde toca tu puerta” para recoger peticiones, solicitudes, quejas y necesidades de los ciudadanos en su Colonia o Comunidad.
- Monitorear y validar boletas concluidas.
 - Monitorear mensualmente por medio de llamada telefónica y generar reporte de las boletas concluidas en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para saber si la petición del ciudadano fue resuelta correctamente.
 - Verificar que su boleta fue resuelta satisfactoriamente y calificar la misma como “positiva”, agregando comentarios del ciudadano.
 - En caso de que la boleta se encuentre como atendida pero el ciudadano indica que no fue así, se cambia de estatus a “inconformidad” y se califica “negativa”.
 - Boletas marcadas como “inconformidad”, dependencia responsable debe retomar la atención a la boleta y resolverla.
 - Generar reporte mensual de las validaciones en el Sistema de Atención Ciudadana.
- Proporcionar los estados de cuenta que solicita el ciudadano en los conceptos de pago de predial, y adeudos en multas de tránsito.

1.0.1.2 AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO:

Atender y dar seguimiento a las quejas o denuncias de los ciudadanos para impulsar a que el 100% de las Boletas de atención ciudadana sean solucionadas satisfactoriamente.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Elaborar boletas de Atención Ciudadana.
 - Atender al ciudadano que acude a la Dirección de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios que al Municipio le corresponde proporcionar.
 - Recibir por correo electrónico, en recorridos diarios con Alcalde, vía telefónica, redes sociales y módulo las peticiones o solicitudes de la ciudadanía.
 - Registrar las peticiones de la ciudadanía en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) y generar la boleta.





2017-2018

- Canalizar las boletas a la dirección o departamento al que corresponde dar seguimiento y solución.
- Tomar peticiones que compete al Municipio para su solución y seguimiento.
- Reasignar boletas de Atención Ciudadana.
 - Canalizar al área correspondiente boletas de Atención Ciudadana que por error se enviaron para su solución a una dirección incorrecta o que requieren continuidad de otra dependencia para su conclusión.
- Dar seguimiento a boletas de Atención Ciudadana
 - Proceso mediante el cual los colaboradores de la dirección de Atención Ciudadana mantienen al ciudadano al tanto sobre el status de sus peticiones o denuncias.
 - El ciudadano puede acudir a la dirección o llamar por teléfono para solicitar información respecto a su boleta o el nombre de quien registro la misma.
 - Se revisa el estatus de la boleta y fecha de denuncia.
 - Diariamente se da seguimiento a las boletas en el Sistema de Atención Ciudadana.
 - Si el reporte no ha sido atendido aun después de algunos días de generada la boleta se encuentra como no atendido aun después de algunos días de generada la boleta no se encuentra como no atendido, se indica estatus de “inconformidad” y se agregan notas del ciudadano; si la boleta se encuentra en seguimiento o programada, se indica estatus de “no leída” y se agregan también las notas del ciudadano.
 - Si en 10 días hábiles su denuncia o queja no ha sido atendida, se le solicita al ciudadano lo reporte a esta Dirección.
- Asistir a los recorridos con el Alcalde, programa “El Alcalde toca tu puerta” para recoger peticiones, solicitudes, quejas y necesidades de los ciudadanos en su Colonia o Comunidad.
- Monitorear y validar boletas concluidas.
 - Monitorear mensualmente por medio de llamada telefónica y generar reporte de las boletas concluidas en el Sistema de Atención Ciudadana (SAC) para saber si la petición del ciudadano fue resuelta correctamente.



2017-2018

- Verificar que su boleta fue resuelta satisfactoriamente y calificar la misma como “positiva”, agregando comentarios del ciudadano.
 - En caso de que la boleta se encuentre como atendida pero el ciudadano indica que no fue así, se cambia de estatus a “inconformidad” y se califica “negativa”.
 - Boletas marcadas como “inconformidad”, dependencia responsable debe retomar la atención a la boleta y resolverla.
 - Generar reporte mensual de las validaciones en el Sistema de Atención Ciudadana.
- Proporcionar los estados de cuenta que solicita el ciudadano en los conceptos de pago de predial, y adeudos en multas de tránsito.

1.0.1.3 AUXILIARES ADMINISTRATIVOS OPERADOR TRAMITE CURP

OBJETIVO:

Generar y Corregir la Clave Única de Registro de Población, de los ciudadanos que lo soliciten:

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Atender al ciudadano que solicita su Tramite CURP.
- Cualquier ciudadano puede solicitar la generación de su Clave única de registro de Población – CURP, o la corrección de errores en la misma.
- Se requiere para el trámite presentación de acta de nacimiento e INE del solicitante en original o copia.
- La generación del CURP se realiza por medio de la pagina del Registro Nacional de Población – RENAPO; de igual forma se verifica que no existen errores, duplicidad o se procede al alta.
- De no existir problemas de duplicidad o errores se imprime constancia.





2017-2018

GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLÁN

Atención Ciudadana

- La corrección de errores, cancelaciones de CURP por duplicidad se realizan en la oficina de atención ciudadana, cuando son correcciones especiales que el sistema no permita hacerlo se solicita el apoyo vía correo electrónico a Secretaria de Gobernación, adjuntando copia del acta de nacimiento del solicitante e identificaciones oficial y documentos especiales que nos solicite la SEGOB, se genera “ficha de seguimiento” para el ciudadano. Al ser corregido el error, se le informa al ciudadano para que pase a las oficinas de Atención Ciudadana a recibir su documento oficial.





2017-2018

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISION	VERSION	FECHA DE ENTREGA
1 Diciembre del 2016	1	1 Diciembre del 2016
5 Enero del 2017	2	5 Enero del 2017
4 Mayo del 2018	3	4 Mayo del 2018

Entregado por:

Firma / sello	Puesto	Area
 Lic. José Luis Gómez Núñez	Director de Atención Ciudadana	 Dirección de Atención Ciudadana Y GESTORIA MAZATLAN, SINALOA

Recibido por:

Firma / sello	Puesto	Area
 LCP. Rafael Padilla Díaz	Titular del Órgano Interno de Control	 Órgano Interno de Control GOBIERNO MUNICIPAL DE MAZATLAN SIN. ORGANO INTERNO DE CONTROL

Revisado por:

Lic. José Luis Gómez Núñez
Dirección de Atención Ciudadana

Aprobado por:

Lic. José Joel Boucieguez Lizárraga
Presidente Municipal



UN SOLO MAZATLÁN POR TI 2017-2018