

manual organizacional

**Dirección de Atención Ciudadana**



1 de diciembre del 2016

Manual organizacional

H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa



**CONTENIDO**



|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Introducción** | **2** |
| 1. **Bienvenida de Presidente** | **3** |
| 1. **Cultura Gubernamental** | **4** |
| 1. **Normatividad Aplicable** | **7** |
| 1. **Objetivos de la Dirección** | **8** |
| 1. **Guías Operativas por Área:**  * Director de Atención Ciudadana. * Asistente de Dirección. * Auxiliar de Atención Ciudadana. * Auxiliar Trámite CURP * Auxiliar Módulo de Atención Ciudadana. * Secretaria de Dirección. | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **44** |
| 1. **Modelo de Mejora del desempeño Institucional del Municipio**  * Procedimiento de Selección de Personal. * Procedimiento de Inducción del personal. * Procedimiento de capacitación. * Procedimiento de rendición de cuentas interno. | **45** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **48**  **49** |

**INTRODUCCIÓN**



|  |
| --- |
| El propósito del presente Manual tiene como fin ser un Instrumento que ayude a guiar, orientar y enfocar todos los esfuerzos de los servidores públicos en el cumplimiento de las funciones alineadas a los objetivos específicos de su puesto de trabajo asignado y a los objetivos de la Dirección a la cual pertenecen, de la misma manera, esta creado para mejorar la comunicación y transmitir información, respecto a la organización, y funcionamiento de cada Dependencia o Institución del H. Ayuntamiento de Mazatlán.  Es del interés de la presente Administración Pública, encabezada por el Ing. Carlos Eduardo Felton González, ser eficiente en el desempeño diario de cada Servidor Público que colabora en el Municipio, es por ello, que el Manual Organizacional de cada Dirección fue creado para:     * Precisar las funciones encomendadas a la Dependencia, para evitar duplicidad de funciones, detectar omisiones y deslindar responsabilidades. * Colaborar en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad. * Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices. * Proporcionar información básica para la planeación e instrumentar medidas de modernización administrativa. * Servir como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas. * Ser un instrumento útil de orientación e información sobre las funciones o atribuciones asignadas a las unidades responsables. |

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



|  |
| --- |
| *A partir de este momento eres un elemento importante de presente Administración Pública del H. Ayuntamiento de Mazatlán Sinaloa.*  *Como colaborador, tus cualidades y aptitudes, han permitido considerarte para ingresar a nuestro equipo de trabajo y creemos que tu aporte va a ser fundamental para el logro de los objetivos de tu área de trabajo. Aquí encontrarás compañeros de trabajo cordiales, y un ambiente de trabajo adecuado, donde estoy seguro se te facilitará tener un excelente desempeño.*  *Te felicitamos y nos complace tenerte con nosotros y esperamos que adoptes los valores de nuestra cultura: responsabilidad, disciplina y servicio de excelencia para el bien del país, del estado, de la sociedad y de tu familia. Así mismo, te exhortamos a vivir dichos valores y formes parte activa de este grupo humano que está trabajando para mejorar tu comunidad y ofrecer un excelente servicio a la ciudadanía.*  *Al pertenecer a nuestro equipo de trabajo, has contraído una serie de deberes y responsabilidades que son necesarios cumplir y respetar, es por eso, es de mi gusto presentarte el presente Manual Organizacional de tu Dirección.*  *Aquí encontraras una Guía Operativa que te ayudará a la adopción de tu puesto, ayudándote a enfocar constantemente el objetivo de tus actividades, de la misma manera, te muestra la metodología y parámetros de medición para el desarrollo de tus funciones de manera efectiva y la correspondiente rendición de cuentas hacia tu Jefe Inmediato.*    *Quienes conformamos ésta Administración, entendemos perfectamente que nuestra sociedad y nuestro país esperan lo mejor de todos nosotros, de nuestros resultados y servicios, por lo tanto te invito a aprovechar tus habilidades y conocimientos para mejorar nuestro Mazatlán.*  *De nuevo te doy la bienvenida a éste tu nuevo Equipo de trabajo, deseándote mucho éxito.*  **¡Bienvenido!**  Ing. Carlos Eduardo Felton González  Presidente del Municipio de Mazatlán, Sinaloa |

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



|  |
| --- |
| **Misión**  Administrar de manera eficiente y transparente los recursos del municipio que permita la ejecución de obras y servicios óptimos mediante la integración de esfuerzos entre sociedad y gobierno.  **Visión**  Ser un municipio con alto espíritu de servicio, que se acerque a la gente para atender sus necesidades con la prestación y la buena calidad y la buena gestión y administración de los recursos necesarios para implementar acciones que mejoren la calidad de vida de la población en el presente y generen oportunidades para el desarrollo del municipio a futuro.  **Código de Ética y Conducta**  Para fortalecer un Modelo de Gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública ordenada, honesta y transparente; en este sentido, el Ingeniero Carlos Eduardo Felton González, C. Presidente Municipal de Mazatlán, ha planteado y exhortado a los servidores públicos del Municipio para que se comprometan a cumplir, en el periodo 2014-2016 “Construyendo Futuro”, el Código de Ética y Conducta, a fin de que con sus acciones se incrementen los estándares de calidad de la gestión municipal.  El Código tiene como objetivos específicos:   1. Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de sus cargos o comisiones. 2. Lograr que los servidores públicos conozcan, entiendan y vivan los valores y principios que dispone este código. 3. Orientar a los servidores públicos en los asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código, particularmente en caso de dilemas éticos.   Este código es de observancia general y obligatoria tiene como objeto enunciar y dar a conocer, los valores y principios de carácter ético, además de orientar la actuación de los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, ante las situaciones concretas que se le presenten, y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución. Es responsabilidad de los sujetos de este código, ajustarse en el desempeño de sus actividades a los valores y principios previstas en este, independientemente de las obligaciones específicas que les correspondan conforme al ejercicio de sus funciones.  Todo servidor público del H. Ayuntamiento de Mazatlán está obligado a conocer el Código de Ética y Conducta, a fin de aplicarlo en el ámbito de sus competencias, conforme a los valores, principios y conductas estipuladas en éste.  Los valores y principios descritos en el presente código serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos de la Administración Pública Municipal, con el propósito de consolidarlos en una cultura gubernamental. |

|  |
| --- |
| Todo servidor público, deberá observar los siguientes valores:   1. **Bien Común**.- Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad por encima de sus intereses particulares. 2. **Entorno Cultural y Ecológico**.- El servidor público debe realizar sus actividades evitando la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vive, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleja en sus decisiones y actos. 3. **Generosidad**.- El Servidor público deberá conducirse con una actitud sensible, solidaria de respeto y apoyo a los ciudadanos. 4. **Igualdad**.- El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, preferencia política o cualquier otra que atente contra la dignidad humana. 5. **Integridad**.- Todo servidor público debe actuar con honestidad atendiendo siempre a la verdad 6. **Justicia**.- El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, debe asumir y cumplir. 7. **Liderazgo**.- El servidor público debe trabajar para convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad y en la institución pública, partiendo del ejemplo personal, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos a las instituciones. 8. **Respeto**.- Todo servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Además, está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana. 9. **Responsabilidad**.- El servidor público debe realizar las funciones encomendadas, cumpliendo con las metas y objetivos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, a fin de alcanzar con eficiencia y eficacia los resultados esperados, mejorando su desempeño y la atención al ciudadano, asumiendo así las consecuencias de sus actos y decisiones. 10. **Subsidiariedad**.- El servidor público debe resolver los temas que le sean propios y estar atento para participar en la solución de los problemas en las áreas de sus compañeros, trabajando en equipo para fomentar un gobierno eficaz en la consecución de resultados para el bienestar de Mazatlán. 11. **Solidaridad**.- Como servidor público debe integrarse plenamente en la comunidad en la que vive y a la cual representa, uniendo sus esfuerzos a los de sus compañeros del gobierno municipal, para servir a los demás en los momentos difíciles y de la vida diaria.   Todo servidor público, deberá observar los siguientes principios en el desempeño de sus funciones:   1. **Conflicto de Interés y Uso del Cargo Público**.- El servidor público se abstendrá de participar en acciones y situaciones que lo beneficien en lo personal o a familiares de manera directa o indirecta. 2. **Eficiencia**.- El servidor público debe ejercitar la función pública en forma congruente a los fines y propósitos establecidos por el empleo, cargo o comisión de que se trate. 3. **Honradez**- Como servidor público en el ejercicio de sus funciones, debe utilizar los recursos públicos tanto humanos como materiales, técnicos y financieros, que se le encomiendan o responsabilicen, con el mayor cuidado y esmero, dedicándolos exclusivamente al fin para el que se encuentran efectos. 4. **Imparcialidad**.- El servidor público no debe desvirtuar el ejercicio de la función pública para beneficiar intereses personales, familiares o de negocios. 5. **Lealtad**.- El servidor público debe guardar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Sinaloa, las instituciones y el orden jurídico del país, asimismo, entregarse a la institución, preservando y protegiendo los intereses públicos. 6. **Legalidad**.- Como servidor público su actuación debe ajustarse a lo expresamente establecido en la Ley. 7. **Transparencia**.- El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. Hacer un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación. 8. **Rendición de Cuentas**.- El servidor debe asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Realizar sus funciones con eficacia y calidad así como contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos. |

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| Legislación.  Articulo 8 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:  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. * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. * Código Civil del Estado de Sinaloa. |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| Atención Ciudadana simplifica los trámites que los ciudadanos deben hacer ante las diferentes dependencias municipales. Registra las peticiones, quejas y sugerencias de la gente y las enlaza hacia las Dependencias correspondientes con el compromiso de su pronta respuesta.  **OBJETIVOS**   1. Brindar Atención integral a todas las denuncias o quejas ciudadanas, así como a las solicitudes, aclaraciones o cualquier información relacionada con los servicios municipales, implementando los canales adecuados y ágiles para dar respuesta a la ciudadanía, ya de manera individual y organizada. 2. Impulsar la participación ciudadana mediante una comunicación directa entre la ciudadanía y el Presidente Municipal, junto con los titulares de las dependencias y entidades de la Administración pública Municipal, dando una resolución expedita a las demandas ciudadanas. 3. Detectar estadísticamente los puntos de mayor incidencia en el catálogo de Servicios Municipales, para la solución y programación de proyectos de la Administración Pública Municipal.   **MISION.**  Brindar atención a la ciudadanía que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación, solicite ser atendida por el Gobierno Municipal en sus planteamientos, ofreciéndole apoyo en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades.  **VISION.**  Funcionar como una Red- Municipal de Servicio a la Ciudadanía y ser vista por la sociedad como la oficina de enlace de la Presidencia Municipal, que por su encargo, en su nombre, de manera profesional, con alto sentido humano y en un marco de respeto, desarrolla y promueve la cultura de Atención Ciudadana comprometida en la búsqueda de soluciones para la sociedad Mazatleca. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **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 entre el personal un trato digno a las personas, el saber escuchar y tener empatía a los problemas que presenta cualquier ciudadano sin distinción alguna. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema software de Atención Ciudadana |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Plan Municipal de Desarrollo |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Redes Sociales |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo (validaciones) |
| Copiadora / Escáner | Sistema software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo**   * Asistente de Dirección. * Auxiliar de Atención Ciudadana. * Auxiliar Trámite CURP * Auxiliar Módulo de Atención Ciudadana. * Secretaria de Dirección. | |
|  | |
| Presidente Municipal | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Presidencia | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana y que solicita una cita con el Director. 2. 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. 3. Dar información al ciudadano para dar solución a su queja, duda o inconformidad, canalizar con el personal del área para la alta o seguimiento de la Boleta. 4. Asegurar que se brinde un servicio eficiente con las Boletas levantadas en el Módulo de Atención Ciudadana establecido en la entrada principal del H. Ayuntamiento. 5. Asistir y apoyar en la coordinación de las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la recepción dudas, quejas y solicitudes del ciudadano. 6. 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 para la generación de las Boletas respectivas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliares de Atención Ciudadana | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Responsable del Módulo de Atención | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO A BOLETAS** | | | |
| 1. Monitorear las Redes sociales de la Dirección de Atención Ciudadana (Twitter, Facebook, Pagina web) para detectar solicitudes de los ciudadanos o de los mismos servidores públicos referentes a quejas, denuncias o dudas. 2. Solicitar al personal a su cargo un Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas por cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento. 3. Recibir los Reportes y aclarar cualquier duda con los Auxiliares de Atención Ciudadana. 4. Supervisar que las Boletas de Atención ciudadana realizadas hayan sido asignadas correctamente, de lo contrario proceder a la re-asignación correspondiente. 5. Mantener contacto con las Dependencias involucradas para dar solución a las Boletas que no han sido leídas, atendidas y concluidas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Supervisión y re-asignación de boletas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento. | Seguimiento y aclaración de boletas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte estadístico de Boletas concluidas y pendientes | Mensual | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** | | | | | |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio. 2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño. 3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante. 4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Canalización de Oficios | Según demanda | | Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual | | Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda | | Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | FRECUENCIA | | FORMULA |
| Entrega de Información | | Numero entero | Según demanda | | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Indicadores SEDEMSI | Mensual, Trimestral y Anual | | | Síndico Procurador | |
| Indicadores de Gestión | Según demanda | | | Coordinación de Acceso a la Inf. | |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | | | Dependencias del Municipio | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** | | | |
| 1. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo. 2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas. 3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo. 4. A través de la Secretaria, enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio. 5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 6. Notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Solicitud y revisión de avances | Mensual | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | IMPLAN | Informe de avances e Impactos | Mensual | | Contraloría, ASE | Evidencias de los avances | Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Avance del PMDM | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual | | IMPLAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** | | | |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software de Atención Ciudadana. 2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana. 3. Solicitar y autorizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Autorización de compra | Según demanda | | Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No Aplica | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Autorización de la Requisición de Compra | Según demanda | | Secretaria |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de:  * Boletas de Atención Ciudadana, * Oficios, * Invitaciones, * correspondencia, * Reportes mensuales,  1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada. 2. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados. 3. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 4. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ASISTENTE DE DIRECCIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **ASISTENTE DE DIRECCIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Atender todas las tareas encomendadas por la Dirección de Atención Ciudadana, para cumplir en tiempo y forma con cada una de las actividades de apoyo, informando constantemente y en los tiempos requeridos las actividades realizadas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director(a) | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección o vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas. 2. Entrar al sistema de Atención Ciudadana para elaborar la Boleta correspondiente verificando si el reporte ya ha sido realizado previamente. 3. Solicitar a la persona los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, nombre, edad, teléfono, ocupación y domicilio. 4. Preguntar a la persona los datos precisos de la incidencia (domicilio del lugar donde ocurren o se originan los daños y las personas involucradas en la queja). 5. En caso de que el ciudadano no tenga la información requerida, solicitarle que investigue y complemente los datos mínimos requeridos para proceder a la ejecución de la Boleta. 6. En caso de que la queja ya haya sido reportada, señalar a la Boleta como No atendida y actualizar su validación. 7. Asignar a la Boleta una fecha plazo de respuesta y la Dependencia responsable de la solución e informar al ciudadano el tiempo estimado de atención. 8. Una vez completa toda la información, guardar la boleta y notificar al ciudadano el folio de su boleta (7 números) el plazo estimado para la atención y la dependencia responsable. 9. Cuando el ciudadano acude personalmente a presentar su queja o denuncia, imprimir la Boleta y entregar una copia al ciudadano. 10. Asistir, a solicitud de la Dirección de Atención Ciudadana, a las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la captura de boletas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. INFORME DE BOLETAS CONCLUIDAS** | | | |
| 1. Una vez que se asignaron por sistema software de atención ciudadana las boletas realizadas a la Dependencia adecuada de dar solución, revisar el estado de cada Boleta y llamar al personal enlace de cada área. 2. Informar al personal enlace de las Boletas que están pendientes, pero que por algún razón no se han leído y atendido. 3. Identificar los motivos del retraso, informar a la Directora de Atención Ciudadana en caso de ser necesario o hayan transcurrido un periodo excesivo para la conclusión de la Boleta. 4. Hacer llamadas a los ciudadanos preguntándoles si su petición ha sido atendida correctamente para validar la conclusión de las Boletas. 5. Entregar el Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas a la Dirección de Atención Ciudadana para su revisión correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de atención ciudadana | Entrega de reportes | Semanal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal enlace de las Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Seguimiento a la conclusión de boletas | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. APOYO EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y DE COORDINACIÓN** | | | |
| 1. Supervisar que se realicen correctamente las boletas de atención ciudadana realizadas por los Auxiliares de la Dirección, de la misma manera, monitorear se lleve a cabo en tiempo y forma el seguimiento y control de archivo de las Boletas generadas. 2. Realizar re-asignaciones de Boletas a la Dependencia adecuada, previa autorización de la Dirección de Atención Ciudadana. 3. Recibir y revisar las solicitudes del ciudadano que son informadas a través de diferentes medios de comunicación (Twitter, Facebook, página web, televisión o radio) o vía telefónica. 4. Asistir y apoyar en la coordinación de las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la recepción dudas, quejas y solicitudes del ciudadano para elaborar las Boletas correspondientes. 5. Ayudar en el control y archivo de las Boletas realizadas por todo el personal de la Dirección de Atención Ciudadana. 6. En caso de ser necesario, apoyar en la ejecución de los trámites CURP a solicitud del ciudadano. 7. A solicitud de la Directora de Atención Ciudadana, informar la cantidad de trámites realizados: boletas y CURP.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Supervisión y apoyo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal enlace de las Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  Ciudadano | Re-asignación y seguimiento a la conclusión de boletas  Trámite CURP | Según demanda  Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de apoyos | % | Según demanda | Apoyos realizados / Apoyos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **AUXILIAR DE ATENCIÓN CIUDADANA** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las quejas o denuncias de los ciudadanos y dar seguimiento a su conclusión para impulsar a que el 100% de las Boletas de atención ciudadana hayan sido solucionadas realmente, entregando semanalmente un Reporte Estadístico de Boletas atendidas y concluidas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director(a) | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección o vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas. 2. Entrar al sistema de Atención Ciudadana para elaborar la Boleta correspondiente verificando si el reporte ya ha sido realizado previamente. 3. Solicitar a la persona los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, nombre, edad, teléfono, ocupación y domicilio. 4. Preguntar a la persona los datos precisos de la incidencia (domicilio del lugar donde ocurren o se originan los daños y las personas involucradas en la queja). 5. En caso de que el ciudadano no tenga la información requerida, solicitarle que investigue y complemente los datos mínimos requeridos para proceder a la ejecución de la Boleta. 6. En caso de que la queja ya haya sido reportada, señalar a la Boleta como No atendida y actualizar su validación. 7. Asignar a la Boleta una fecha plazo de respuesta y la Dependencia responsable de la solución e informar al ciudadano el tiempo estimado de atención. 8. Una vez completa toda la información, guardar la boleta y notificar al ciudadano el folio de su boleta (7 números) el plazo estimado para la atención y la dependencia responsable. 9. Cuando el ciudadano acude personalmente a presentar su queja o denuncia, imprimir la Boleta y entregar una copia al ciudadano. 10. Asistir, a solicitud de la Dirección de Atención Ciudadana, a las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la captura de boletas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. INFORME DE BOLETAS CONCLUIDAS** | | | |
| 1. Una vez que se asignaron por sistema software de atención ciudadana las boletas realizadas a la Dependencia adecuada de dar solución, revisar el estado de cada Boleta y llamar al personal enlace de cada área. 2. Informar al personal enlace de las Boletas que están pendientes, pero que por algún razón no se han leído y atendido. 3. Identificar los motivos del retraso, informar a la Directora de Atención Ciudadana en caso de ser necesario o hayan transcurrido un periodo excesivo para la conclusión de la Boleta. 4. Hacer llamadas a los ciudadanos preguntándoles si su petición ha sido atendida correctamente para validar la conclusión de las Boletas. 5. Entregar el Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas a la Dirección de Atención Ciudadana para su revisión correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de atención ciudadana | Entrega de reportes | Semanal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal enlace de las Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Seguimiento a la conclusión de boletas | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DEL MODULO DE ATENCIÓN CIUDADANA

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **AUXILIAR MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las quejas o denuncias de los ciudadanos que acuden al H. Ayuntamiento, brindando un servicio cercano al ciudadano para registrar sus quejas o denuncias y realizando un registro correcto de las Boletas levantadas en el Modulo establecido. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director(a) | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender la inconformidad del ciudadano en el Modulo ubicado en la entrada principal del H. Ayuntamiento. 2. Entrar al sistema de Atención Ciudadana para elaborar la Boleta correspondiente verificando si el reporte ya ha sido realizado previamente. 3. Solicitar a la persona los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, nombre, edad, teléfono, ocupación y domicilio. 4. Preguntar a la persona los datos precisos de la incidencia (domicilio del lugar donde ocurren o se originan los daños y las personas involucradas en la queja). 5. En caso de que el ciudadano no tenga la información requerida, solicitarle que investigue y complemente los datos mínimos requeridos para proceder a la ejecución de la Boleta. 6. En caso de que la queja ya haya sido reportada, señalar a la Boleta como No atendida y actualizar su validación. 7. Asignar a la Boleta una fecha plazo de respuesta y la Dependencia responsable de la solución e informar al ciudadano el tiempo estimado de atención. 8. Una vez completa toda la información, guardar la boleta y notificar al ciudadano el folio de su boleta (7 números) el plazo estimado para la atención y la dependencia responsable. 9. Cuando el ciudadano acude personalmente a presentar su queja o denuncia, imprimir la Boleta y entregar una copia al ciudadano. 10. Asistir, a solicitud de la Dirección de Atención Ciudadana, a las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la captura de boletas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. INFORME DE BOLETAS CONCLUIDAS** | | | |
| 1. Una vez que se asignaron por sistema software de atención ciudadana las boletas realizadas a la Dependencia adecuada de dar solución, revisar el estado de cada Boleta y llamar al personal enlace de cada área. 2. Informar al personal enlace de las Boletas que están pendientes, pero que por algún razón no se han leído y atendido. 3. Identificar los motivos del retraso, informar a la Directora de Atención Ciudadana en caso de ser necesario o hayan transcurrido un periodo excesivo para la conclusión de la Boleta. 4. Hacer llamadas a los ciudadanos preguntándoles si su petición ha sido atendida correctamente para validar la conclusión de las Boletas. 5. Entregar el Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas a la Dirección de Atención Ciudadana para su revisión correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de atención ciudadana | Entrega de reportes | Semanal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal enlace de las Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Seguimiento a la conclusión de boletas | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR TRÁMITE CURP

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **AUXILIAR TRAMITE CURP** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al ciudadano para tramitarle su CURP, solicitando los datos y documentación requerida para hacer entrega de su CURP impresa. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Plataforma web de la RENAPO |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Plataforma web de la RENAPO |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director(a) | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ENTREGA DE CURPS.** | | | |
| 1. Saludar al ciudadano y confirmar si el motivo de la visita es para tramitar su CURP. 2. Preguntar al ciudadano si cuenta con el Acta de Nacimiento o Identificación Oficial (IFE), ya sea en original o copia. 3. Entrar a la plataforma web de la RENAPO (Registro Nacional de Población de la Secretaria de Gobernación), ingresando el Usuario y clave correspondiente. 4. Haciendo uso de la documentación recibida por el ciudadano, ingresar los datos del ciudadano (nombre completo, fecha de nacimiento, No. de libro, No. de acta, año de registro, municipio). 5. Una vez que los datos son registrados y validados, imprimir el documento CURP y entregar al ciudadano y la documentación recibida previamente (acta de nacimiento e IFE). 6. Cuando existe alguna falla para proceder con el trámite, pedir al ciudadano una copia del acta de nacimiento, enviar el acta a la RENAPO e informar al ciudadano el tiempo estimado de entrega.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Informe de tramites CURP | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de CURP | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informes de trámites | % | Semanal | CURPS entregados  / CURPS solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| CURP | Según demanda | | Ciudadano |
| Acta de nacimiento, IFE | Según demanda | | RENAPO y Uso interno para archivo |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  SECRETARIA DE DIRECCIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Atención Ciudadana** | |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** | |
| **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. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema Software SADMUN |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software SADMUN |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Atención Ciudadana | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. AGENDA DE LA DIRECCIÓN** | | | |
| 1. Diariamente al inicio de labores verificar e imprimir la agenda del C. Presidente Municipal y detectar los eventos en los cuáles se requiere la asistencia de la Directora de Atención Ciudadana. 2. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia. 3. Informar a la Directora de los eventos y reuniones en los cuales se requiere su asistencia. 4. Dar seguimiento a la asistencia de la Directora y a la confirmación de la reunión o evento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Directora | Agenda de reuniones | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Presidencia | Consulta de agenda | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de agenda | % | Según demanda | Reuniones confirmadas / Reuniones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de la Dirección de Atención Ciudadana | Según demanda | | Directora de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENVIO DE INFORMES** | | | |
| 1. Ingresar al Sistema Software de Atención Ciudadana y obtener por cada Dependencia: las Boletas atendidas y concluidas, Boletas Pendientes y no leídas. 2. Entregar a la Dirección semanalmente un Reporte Estadístico de Boletas atendidas y concluidas. 3. Ayudar a enviar los Informes de los resultados de Atención Ciudadana (boletas atendidas y concluidas, Boletas Pendientes y no leídas) a cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento. 4. Solicitar y obtener los avances logrados a corte de mes referentes a las líneas de acción asignadas a la Dirección de Atención Ciudadana. 5. Evaluar con la Dirección los resultados alcanzados y enviar cada mes a IMPLAN los avances de las líneas de acción del PMDM. 6. Presentando la evidencia, expedientes soportes de los resultados alcanzados, en caso de ser necesario y aclarar cualquier duda.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Revisión de informes | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | IMPLAN | Entrega de informes | Mensual | | Dependencias del H. Ayuntamiento | Entrega de Informes | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de informes | % | Según demanda | Informe entregado / Informe solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Atención Ciudadana  Informe de avances de líneas de acción | Mensual  Mensual | | Dependencias del H. Ayuntamiento  IMPLAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado. 2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización. 4. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado. 5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Directora | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda | | Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | | Personal designado por Jefe Inmediato |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento. 2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario. 3. Presentar la documentación recibida a Jefe Inmediato para su revisión y canalización. 4. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo. 5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Revisión de correspondencia | Según demanda | | Personal en general del área | Entrega de correspondiente | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. REQUISICIONES DE COMPRA.** | | | |
| 1. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”. 2. Capturar el concepto general, el nombre del solicitante y el tipo de requisición, dando click en “código” e ingresar los insumos o servicios solicitados, así como el costo. 3. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente. 4. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría según sea el tipo de requisición. 5. Dar seguimiento a la entrega del insumo o ejecución del servicio solicitado, recibiendo, sellando y firmando la orden de compra presentada por el proveedor que ampara la entrega correcta. 6. En caso de que no sea posible la aplicación presupuestal, llamar al Departamento de Control Presupuestal para acordar la forma de disposición con el Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Directora | Autorización de Requisición | Según demanda | |  |  | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda | | Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda | | Control Presupuestal | Disposición | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Requisiciones | Numero entero | Según demanda | Insumos o servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Requisición de Compra | Según demanda | | Directora de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. ELABORACIÓN DE BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender la inconformidad del ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección. 2. Entrar al sistema de Atención Ciudadana para elaborar la Boleta correspondiente verificando si el reporte ya ha sido realizado previamente. 3. Solicitar a la persona los siguientes datos: nombre de la persona que reporta, nombre, edad, teléfono, ocupación y domicilio. 4. Preguntar a la persona los datos precisos de la incidencia (domicilio del lugar donde ocurren o se originan los daños y las personas involucradas en la queja). 5. En caso de que el ciudadano no tenga la información requerida, solicitarle que investigue y complemente los datos mínimos requeridos para proceder a la ejecución de la Boleta. 6. En caso de que la queja ya haya sido reportada, señalar a la Boleta como No atendida y actualizar su validación. 7. Asignar a la Boleta una fecha plazo de respuesta y la Dependencia responsable de la solución e informar al ciudadano el tiempo estimado de atención. 8. Una vez completa toda la información, guardar la boleta y notificar al ciudadano el folio de su boleta (7 números) el plazo estimado para la atención y la dependencia responsable. 9. Cuando el ciudadano acude personalmente a presentar su queja o denuncia, imprimir la Boleta y entregar una copia al ciudadano. 10. Asistir, a solicitud de la Dirección de Atención Ciudadana, a las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la captura de boletas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. INFORME DE BOLETAS CONCLUIDAS** | | | |
| 1. Una vez que se asignaron por sistema software de atención ciudadana las boletas realizadas a la Dependencia adecuada de dar solución, revisar el estado de cada Boleta y llamar al personal enlace de cada área. 2. Informar al personal enlace de las Boletas que están pendientes, pero que por algún razón no se han leído y atendido. 3. Identificar los motivos del retraso, informar a la Directora de Atención Ciudadana en caso de ser necesario o hayan transcurrido un periodo excesivo para la conclusión de la Boleta. 4. Hacer llamadas a los ciudadanos preguntándoles si su petición ha sido atendida correctamente para validar la conclusión de las Boletas. 5. Entregar el Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas a la Dirección de Atención Ciudadana para su revisión correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de atención ciudadana | Entrega de reportes | Semanal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal enlace de las Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Seguimiento a la conclusión de boletas | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando un orden en la integración de carpetas de Boletas de Atención Ciudadana, Oficios, Invitaciones, correspondencia, Reportes mensuales, etc. 2. Manejar carpetas identificadas con la documentación archivada para lograr una ágil disposición de los documentos según la necesidad. 3. Solicitar autorización de la Directora para la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 4. Ayudar en la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Directora | Supervisión del control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Directora, Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo:** Proveer de un sistema para el control, actualización y difusión de Manuales Organizacionales que considere la descripción de las funciones de cada puesto que conforman el Organigrama de cada departamento.  Una vez elaborado el Manual de organización,   |  |  | | --- | --- | |  | 1. Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, enviará una copia a cada Dirección de Municipio, para que proceda a la revisión y validación del manual. 2. El Director y el personal a su cargo, revisan el documento y emitir las observaciones correspondientes y de ser necesario realizar las modificaciones que sean necesarias al manual. 3. Una vez validado, recabar firma de Vo.Bo. en una Hoja de Acuse de Entrega en donde se recabará la firma de autorización del Director de cada Dependencia. 4. Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos, enviará a cada Dependencia o Institución copia de su Manual de Organización, adjuntando una copia de la Hoja de Autorización. 5. Cada Director tiene la responsabilidad de hacer uso adecuado del Manual, tanto para inducción, consulta y aclaración de cualquier responsabilidad de los puestos asignados a su área de trabajo. 6. Cualquier modificación al Manual, debe ser solicitada a través de oficio dirigido al Oficial Mayor, con copia a la Dirección de Recursos Humanos, Contraloría y Presidencia, señalando las causas y justificaciones correspondientes para:  * Adicionar o eliminar funciones. * Ajustar indicadores de desempeño. * Cambiar fechas de entrega o documentos obligatorios. * Adicionar puestos requeridos. * Eliminar puestos innecesarios.  1. En caso de ser autorizados los cambios solicitados, la Dirección de Recursos Humanos actualizara el Manual Organizacional y presentara para su revisión a Contraloría Municipal, Dirección involucrada. 2. Una vez validados los ajustes realizados, la Dirección de Recursos Humanos emitirá una copia para el Oficial Mayor y Presidente Municipal para recabar la firma de aprobación final. 3. Resguardar el original del Manual en la Dirección de Recursos Humanos. 4. Repetir el paso del 1 al 5 del presente Procedimiento. | |

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos:**   1. Implementar un sistema integral de comunicación y autorización justificada de altas y re-ubicaciones de personal. 2. Proveer de una metodología para la correcta Inducción del personal, ya sea de nuevo ingreso y re-ubicaciones de personal. 3. Aplicar un Sistema DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) afín de proveer cursos en temas técnica y humanos para todo el personal. 4. Generar un Sistema de Medición de la Eficiencia de cada puesto, derivado del análisis de los indicadores individuales señalados en el presente Manual Organizacional. 5. **Procedimiento para la Selección del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | Cada vez que se requiera una alta o re-ubicación de personal, el Director solicitante debe enviar un oficio dirigido a Oficialía Mayor, con copia a la Dirección de Recursos Humanos y al área de Contraloría donde se indique la solicitud del movimiento, señalando el puesto, las funciones y la justificación correspondiente. | | 2 | Contraloría analiza y dictamina la necesidad del puesto, ya sea de nueva creación o re-ubicación, y emite un Dictamen dirigido a Presidencia, con copia a la Dependencia solicitante y Tesorería, en caso de no justificarse la alta o re-ubicación se informa al Director solicitante las causas de la conclusión. | | 2 | El Director solicitante da seguimiento a la autorización final con el área de Tesorería y Presidencia, haciendo uso del dictamen de Contraloría, así como los anexos requeridos para la justificación del puesto (marco jurídico, normatividad, eficiencia de trabajo, recursos económicos, etc.) | | 3 | En caso de que haya sido autorizado el movimiento por parte de Tesorería y Presidencia, el Director solicitante procede con el cambio o alta requerida, coordinando la inducción correspondiente con Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos. | | 4 | La Dirección de Recursos Humanos realiza los ajustes necesarios en el Manual Organizacional de la Dependencia o Institución solicitante, aplicando el Procedimiento para el control de documentos y el procedimiento de Inducción establecidos. |  1. **Procedimiento para la Inducción del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | La Dirección de Recursos Humanos realiza la Introducción del personal a su puesto, donde se instruye sobre:   * Objetivos y atribuciones legales del Municipio, de cada Dependencia, de su Departamento y de su puesto de trabajo. * Las obligaciones y derechos como Servidor Público. * La reglamentación interna del Municipio. | | 2 | Haciendo uso del Manual Organizacional, el Director de la Dependencia y/o el Encargado del Área realizan la inducción al puesto, informándole a la persona:   * El Organigrama formal actual; indicando el nombre del puesto y de la persona que tendrá como Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con los que tendrá interacción. * Funciones y responsabilidades especificas del puesto. * Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas). * Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto. * Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo. * Jefe Inmediato. * Compañeros de Trabajo. * Personal a su cargo (en caso de que así aplique). * Ubicación física en su centro de trabajo. | | 3 | La Dirección de Recursos Humanos verifica la efectividad del procedimiento de Inducción, visitando (después de 2 o 3 semanas) en el centro de trabajo de la persona de nuevo ingreso o re-ubicada, e investigando los siguientes puntos:   * Objetivos y atribuciones legales de su Departamento y de su puesto de trabajo. * Nombre de su puesto, Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con interacción. * Funciones y responsabilidades específicas del puesto. * Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas). * Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto. * Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo. |  1. **Procedimiento para la implementación de un Programa Capacitación del personal:**  |  |  | | --- | --- | | 1 | Detectar las necesidades de capacitación (tanto temas técnicos como humanos) y clasificar los temas en común.   * Servicio al ciudadano, Liderazgo, Comunicación y Trabajo en equipo. * Uso adecuado y básico de equipo de cómputo. * Manejo de Paquetería Office, es especial Microsoft Excel. * Procedimientos Administrativos Internos del Ayuntamiento. * Reglamentación y leyes Municipales. * Atribuciones, obligaciones y facultades de la Dirección y de cada Departamento. * Objetivo de la Dirección, objetivo de los departamentos y objetivo del puesto. | | 2 | Entregar al área de Recursos Humanos la propuesta de los temas de capacitación. | | 3 | Recibir del área de Recursos Humanos la lista de los cursos que fueron aprobados. | | 4 | Acordar fechas con el Director de Recursos Humanos para recibir los cursos. | | 5 | Dar seguimiento a la asistencia, efectividad y satisfacción de los cursos recibidos. |  1. **Procedimiento para la Evaluación de la Eficiencia de los Puestos de Trabajo**   **(Sistema de Rendición de Cuentas Interno):**   |  |  | | --- | --- | | 1 | Generar un Tablero de Indicadores que incluya el nombre del puesto, el departamento, los indicadores aplicables y la documentación obligatoria a entregar. | | 2 | Asignar a una persona para la el manejo del Tablero de Indicadores, donde solicite, asesoré, aclare y obtenga los resultados de los indicadores de todos los puestos de la Dirección de forma mensual. | | 3 | Presentar al Director el Tablero de Indicadores en un informe ejecutivo, señalando en colores o notas, aquellos Indicadores que están por debajo del óptimo esperado, así como aquellos documentos obligatorios que no fueron entregados durante el periodo evaluado. | | 4 | Analizar las causas raíz del incumplimiento o bajos resultados entre el Director y el responsable del puesto involucrado, determinando acuerdos y acciones que ayuden a corregir, mejorar o mantener la eficiencia esperada del Departamento en cuestión. | | 5 | Hacer uso del Tablero de Indicadores de forma interna, como parte de la Rendición de cuentas entre el Jefe y trabajador. | |

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Para la conformación de los presentes Manuales se coordinaron actividades con una Consultoría especializada (Zima Consulting Group) donde se cumplió con la siguiente metodología:   1. Aplicación de Diagnóstico Organizacional de cada Dependencia, analizando:  * Objetivos de cada puesto. * Herramientas y necesidades. * Funciones y actividades específicas. * Relación Cliente-Proveedor interno y externos. * Documentación entregable con carácter obligatorio y plazo límite. * Líneas de mando y personal a su cargo. * Organigrama. * Normatividad aplicable.  1. Detección de áreas de mejora de cada Departamento y Dirección. 2. Dictaminacion de Propuestas de Mejora. 3. Actualización de Organigramas. 4. Actualización de nombramiento de puestos. 5. Aplicación de ajustes a las funciones (según recomendaciones). 6. Revisión y validación de funciones desempeñadas por cada puesto. 7. Firma de acuse de la visita y revisión. 8. Conformación del Manual Organizacional. 9. Revisión y Validación por parte del Director titular de cada Dependencia. 10. Firma del Director en la Hoja de Autorización (Aceptación). 11. Emisión e impresión de las copias controladas. 12. Entrega de Manual Organizacional (Acuse de entrega-recepción).   **HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**     |  |  |  | | --- | --- | --- | | FECHA DE EMISION | VERSION | FECHA DE ENTREGA | | 1 Diciembre del 2016 | 1 | 1 Diciembre del 2016 | | Entregado por: | | | | Firma / sello | Puesto  Dirección de Recursos Humanos | Área  Oficialía Mayor | | Recibido por: | | | | Firma / sello | Puesto  Director(a) | Área  Atención Ciudadana |   Revisado y Aprobado por:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |  |  |  | | Zima Consulting Group | Oficialía Mayor | Presidente Municipal | |