

manual organizacional

**Dirección de Bienestar y Desarrollo Social**



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 Bienestar y Desarrollo Social. * Sub director. * Secretaria de Dirección. * Auxiliar Administrativo. * Auxiliar de Atención Ciudadana * Coordinador Operativo. * Coordinación de Trabajo Social. * Trabajadora Social. * Jefe del Departamento de Programas. * Coordinador HABITAT. * Coordinador PET. * Coordinador FAISM. * Auxiliar FAISM. | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **108** |
| 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. | **109** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **112**  **113** |

**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**



|  |
| --- |
| Además, la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social 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**



|  |
| --- |
| La Dirección de Bienestar Social tiene como objetivo atender a la Ciudadanía en general y ofrecerles una atención sería y calificada en los diferentes trámites que solicitan como las diferentes cartas que se extienden a la Ciudadanía así como dar respuesta en el menor tiempo que nos sea posible a cada de una de ellas, también en los trámites que corresponden a la Obra Pública Municipal en la Conformación y Ratificación de Comités de Vecinos y de Obras como (Agua Potable, Electrificación, Alcantarillado, Pavimentación, etc.) así como también organizar de forma rápida y eficaz toda la Logística en los Eventos de las Audiencias Públicas que realiza cada semana el Presidente Municipal a las diferentes Colonias de la Ciudad de Mazatlán, Sinaloa, para atender sus necesidades.  **MISION**  Disponer de los Recursos Financieros del Municipio, así como del Material Humano para llevar a cabo todos los Programas de Apoyos y las diferentes peticiones que nos hacen llegar a esta Dirección por parte de la ciudadanía en general.  **VISION**  Ser una Dirección con alto Espíritu de Servicio, garantizando el derecho a toda persona que acuda a la Dirección de Bienestar Social Urbano a realizar cualquier trámite que necesite y proporcionarle una atención calificada y darle agilidad, solución a cualquier asunto que se presente y que le compete a la Dirección. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **DIRECTOR DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Atender a la Ciudadanía para la expedición de cartas que se extienden a la Ciudadanía, entrega de apoyos y beneficios físicos derivados de los programas activos y vigentes que se manejan, de la misma manera, ayuda a la conformación de comités de Obra y a la coordinación de eventos de las Audiencias Públicas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Excelente calidad de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Trabajo Social, Audiencias DATA |
| Excelente ortografía y redacción | Programa HABITAT, PET, FAISM |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Boletas de Atención Ciudadana |
| Teléfono / Conmutador | Formularios de solicitud |
| Copiadora / Escáner | Plan Municipal de Desarrollo |
| Agenda de Trabajo / Block de Notas | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo**   * Sub director. * Secretaria de Dirección. * Auxiliar Administrativo. * Auxiliar de Atención Ciudadana * Coordinador Operativo. * Coordinación de Trabajo Social. * Trabajadora Social. * Jefe del Departamento de Programas. * Coordinador HABITAT. * Coordinador PET. * Coordinador FAISM. * Auxiliar FAISM. | |
|  | |
| Presidente Municipal | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Presidencia | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social 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. 3. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano. 4. Dar información al ciudadano para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 5. Canalizar con el personal del área para el trámite que haya sido solicitado por el ciudadano (en caso de proceder). 6. Asistir y apoyar en la coordinación de las Audiencias Díselo a Tu Alcalde para ayudar en la recepción dudas, quejas y solicitudes del ciudadano.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Bienestar y Desarrollo social | Canalización y seguimiento de solicitudes del ciudadano | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | 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 |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Personal del área de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO A BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Monitorear las Redes sociales para conocer las notas relevantes sobre la Dirección de Bienestar Atención Ciudadana y para detectar solicitudes de los ciudadanos o de los mismos servidores públicos referentes a quejas, denuncias o dudas. 2. Recibir de la Dirección de Atención Ciudadana un Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas correspondientes a las Áreas a su cargo. 3. Supervisar que las Boletas de Atención ciudadana realizadas hayan sido asignadas correctamente, de lo contrario solicitar la re-asignación correspondiente a la Dirección de Atención Ciudadana. 4. Dar seguimiento al personal a su cargo responsables de dar solución a las Boletas que no han sido leídas o atendidas hasta su correcta conclusión.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Seguimiento a Boletas asignadas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Atención Ciudadana | Asignación 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 | | Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. CONTROL Y APROBACIÓN DE CONSTANCIAS PARA EL CIUDADANO** | | | |
| 1. Recibir de Auxiliar de Tramites al Ciudadano las Constancias elaboradas:  * Identidad, * Domicilio, * Unión Libre, * Dependencia Económica, * Permiso para Trabajo de menores, * Bajos Recursos.  1. Revisar las Constancias y firmar en caso de estar correctas firmar de autorizado y solicitar ajustes en caso de ser necesario. 2. Revisar una Relación de Constancias pendientes por entregar y vencidas (donde el ciudadano no viene a recoger su resolución). 3. Revisar y aprobar el envío del Informe mensual al DIF (PROMAJOVEN) para mujeres menores de edad con hijos o embarazadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar de Trámites al Ciudadano | Revisión y firma de Constancias | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | DIF, PROMAJOVEN | Emisión de cartas | 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 |
| Constancias autorizadas | % | Según demanda | Constancias firmadas / Constancias presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Cartas de permiso para trabajo de menores | Según demanda | | DIF, PROMAJOVEN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. APROBACIÓN DE SOLICITUDES DE BENEFICIO** | | | |
| 1. Recibir del Auxiliar Administrativo las peticiones de los Ciudadanos para recibir beneficios (láminas, colchonetas y despensas). 2. Revisar las solicitudes del ciudadano para apoyos y revisar los resultados de los Estudios Socio económicos correspondientes. 3. Informar al Auxiliar Administrativo las solicitudes que fueron aprobadas y señalar las solicitudes que no fueron aceptadas. 4. Verificar que los ciudadanos hayan hecho efectivo el comprobante de beneficio (firma de recibido del Ciudadano).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Área de trabajo Social  Auxiliar Administrativo | Estudios Socioeconómicos  Aprobación de solicitudes de apoyo | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de comprobante de beneficio | 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 |
| Apoyos aprobados | % | Según demanda | Solicitudes aprobadas / Solicitudes emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Comprobante de beneficio autorizado | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. SUPERVISIÓN DE COMITES DE OBRA** | | | |
| 1. Supervisar el control de los comités de Obra que ya están conformados, revisando el expediente correspondiente. 2. Validar el Oficio de Nombramientos del Comité de Obra (Director y Presidente del Comité) y la cintilla para realizar el pago del recibo de aportaciones a los integrantes del Comité de Obra. 3. Revisar y firmar Oficios de solicitud de cotización de la Obra (Comisión de Agua o Luz). 4. Asistir a eventos de inauguración de obras (agua potable, electrificación, pavimentación y otras obras.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub Director | Firma de oficios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Comité de Obra | Pago de aportaciones | 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 |
| Avance de Obras | % | Según demanda | Obras terminadas / Proyectos de Obra |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de Nombramientos  Cintilla de pago aportaciones | Según demanda  Según demanda | | Comité de obra  Comité de obra |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. ASISTENCIA A AUDIENCIAS DATA** | | | |
| 1. Supervisar el proceso de inspección realizado por los Coordinadores en las colonias donde se llevara a cabo las Audiencias DATA. 2. Verificar que se realice en tiempo y forma el volanteo, perifoneo para Audiencias DATA. 3. Firmar oficios para solicitar el apoyo a las dependencias relacionadas con la Audiencias DATA. 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. 5. Atender y tomar nota de la queja o denuncia del ciudadano y canalizar a la Secretaria y a la Dirección de Atención Ciudadana para para la generación de las Boletas respectivas. 6. Dar seguimiento a la aclaración o solución de la Boleta asignada, identificando las causas y acciones correctivas realizadas por el personal del área responsable.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub director, Coordinador DATA | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento | Envío de oficios DATA | 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 Audiencias DATA | % | Según demanda | Audiencias realizadas / Audiencias Programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de apoyo DATA  Boletas AC | Según demanda  Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento  Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. EVALUAR LA APLICACIÓN DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS y CENSOS** | | | |
| 1. Firmar y validar el Dictamen de los resultados del Estudio realizado. 2. Verificar que se haya entregado correctamente el Dictamen del Estudio realizado a quien lo solicitó:  * Dirección de Servicios Públicos. * Dirección de Bienes Municipales (escrituración). * Dirección de Vivienda (escrituración). * Oficialía Mayor (predio). * Dirección de Recursos Humanos (pensión y afiliación al Hospitalito). * Secretaria del Ayuntamiento.  1. Aclarar cualquier duda con el Ciudadano o la Dependencia solicitante. 2. Solicitar a la Coordinadora de Trabajo Social un informe sobre los Estudios elaborados y los Estudios pendientes. 3. Revisar y aprobar el oficio en el que se solicita la retribución económica a las trabajadoras sociales por el pago de los camiones para las visitas domiciliarias.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajo Social | Informe de Estudios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano  Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración de resultados  Aclaración de resultados | 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 |
| Aplicación de Estudios socioeconómicos y CENSOS | % | Según demanda | Estudios realizados / Estudios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Dictamen de resultado (aprobado) y  Oficio de reposición (aprobado) | Según demanda | | Coordinadora de Trabajo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTOS EJECUTIVOS** | | | |
| 1. Verificar que se hayan recopilado correctamente los requisitos solicitados para el Programa HABITAT y PET. 2. Revisar los documentos y el contenido del Proyecto ejecutivo de ambos programas. 3. Presentar el Proyecto a Director de Bienestar y Desarrollo Social para su revisión y aprobación. 4. Una vez autorizado por el Director, confirmar la recepción de los Proyectos ejecutivos realizados a la SEDATU y SEDESOL respectivamente antes del término del plazo otorgado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Jefe de Departamento de Programas | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU, SEDESOL | Entrega del proyecto | 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 del Proyecto Ejecutivo | Numero entero | Diario | Conformando el Proyecto con todos los requisitos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo  (revisado y aprobado) | Según demanda | | Jefe de Departamento de Programas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 9. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PROPUESTO** | | | |
| 1. Supervisar que el Jefe de Departamento de Programas haya atendido las observaciones realizadas por la Delegación SEDATU (Secretaria de Desarrollo Agrario) así como las de SEDESOL. 2. Confirmar las fechas de aprobación de las propuestas y revisar los oficios de aprobación expedidos por la SEDATU y SEDESOL. 3. Dar seguimiento a la liberación de recursos por parte de SEDATU y SEDESOL. 4. Ayudar en las gestiones de solicitud para la liberación del Recurso Federal, en la elaboración del oficio de aprobación municipal dirigido el área de Tesorería. 5. Apoyar en acciones requeridas para la apertura de cuentas bancarias para el recurso federal y municipal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Departamento de Programas | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Tesorería | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU y SEDESOL | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de recursos | % | Diario | Presupuesto del Proyecto autorizado / Presupuesto del proyecto presentado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo  (Ajustado según observaciones) | Según demanda | | SEDATU, SEDESOL |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 10. INFORME DEL ESTADO Y AVANCES DEL PROGRAMA HABITAT Y PET** | | | |
| 1. Solicitar al Jefe de Departamento de Programas, el avance de las acciones sociales del Programa HABITAT y PET, revisando los avances físicos-financieros de cada Programa. 2. Analizar las fotos de las acciones sociales antes, durante y después como evidencia y soporte de las comprobaciones de facturas. 3. Revisar el cierre de ejercicio y las actas de entrega-recepción. 4. Aprobar al Jefe de Departamento de Programas la conformando el Informe Final de cada Curso o Taller impartido. 5. Verificar que los Coordinadores entreguen en tiempo y forma los Informes y los soportes de los cursos y talleres impartidos a la SEDATU y SEDESOL.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Departamento de Programas | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU, SEDESOL  Director  Instructor | Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances | Según demanda  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 del Programas | % | Según demanda | Acciones realizadas / Acciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Cierres e Informe de Avances físico-financieros | Según demanda | | Director de Egresos, SEDATU, SEDESOL |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 11. SUPERVISAR LA ENTREGA DE DESPENSAS AL CIUDADANO** | | | |
| 1. Acudir a las audiencias DATA semanalmente en diferentes colonias del Municipio y atender las solicitudes de despensa por parte del Ciudadano. 2. Verificar que se anoten las peticiones en una relación (fecha, nombre completo del ciudadano) informando al Ciudadano la fecha de entrega estimada (próxima semana) en el mismo lugar donde fue la Audiencia DATA. 3. Supervisar que la Coordinadora de Trabajo Social haga uso del Block de vales de despensa para entregar copia al ciudadano y proceder con su canje por despensa. 4. Confirmar que se haya entregado la relación de solicitudes de despensas a la Dirección a Egresos. 5. Verificar que el ciudadano haya hecho valido el vale de despensa apoyándose de la Trabajadoras Sociales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajador Social | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano  Dirección de Egresos | Entrega de Vales de despensa  Solicitudes de despensas | 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 |
| Entrega de Despensas | % | Según demanda | Despensas entregadas / Despensas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Vales de despensa  Relación de Solicitudes de Despensa | Según demanda  Según demanda | | Ciudadano  Dirección de Egresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 12. SEGUIMIENTO A LOS AVANCES DE OBRA DEL PROGRAMA FAISM** | | | |
| 1. Dar seguimiento a la ejecución de las Obras autorizadas. 2. Analizar los Reportes Físico-financieros solicitados a las Dependencias involucradas. 3. Detectar que los presupuestos iniciales se respeten y se hayan realizado ajustes cuando se requiera. 4. Establecer acciones con el Coordinador FAISM para aquellas obras que presentan retrasos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador FAISM | Informe del estatus de avance de obra | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento Involucradas | Avances físico-financieros | 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 del programa físico-financieros | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de estatus de Obras  (revisado) | Según demanda | | Coordinador FAISM |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 13. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** | | | | | |
| 1. Realizar la Informe de oficios contestados y enviados a las diferentes dependencias que solicitaron estudios socioeconómicos. 2. Elaborar trimestralmente un reporte a la Coordinación de Acceso a la Información sobre el resultado de las constancias y los estudios realizados. 3. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño. 4. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante. 5. 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 (Constancias) | Según demanda | | | Coordinación de Acceso a la Inf. | |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | | | Dependencias del Municipio | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 14. 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 15. 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. 4. Aclarar cualquier duda sobre la solvencia presupuestal para la compra de los insumos solicitados con el Departamento de Control Presupuestal o el Departamento de Proveeduría según corresponda.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **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 | | Departamento de Control Presupuestal o el Departamento de Proveeduría | Aclaración de solvencia presupuestal | 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 |
| 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 16. 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, * Formularios (trabajo social, dependencia económica, identificación, posesión, permiso para trabajar a menores de edad y Unión libre).  1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.  * Por tipo de documento, * Por fecha, * Por colores en carpeta.  1. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 2. Solicitar la digitalización de documentos y solicitar 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  SECRETARIA DE DIRECCIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, 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 | Administración básica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Manejo del Sistema SADMUN |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema SADMUN |
| Copiadora / Escáner | Sumadora |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita audiencia con el Director. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Confirmar con el Director la atención inmediata o programando una audiencia con el Ciudadano. 4. Informar al ciudadano la hora y fecha de la atención del Director, en caso de ser inmediato, indicar al ciudadano que pase a la oficina. 5. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 6. Realizar las mismas cinco gestiones antes señaladas para cualquier Servidor Público o personas de Órganos Externos (auditores, empresarios, contribuyentes, etc).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Diario | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de reuniones del Director  (Block de notas) | Diario | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. LLEVAR LA AGENDA DE EVENTOS Y REUNIONES DEL DIRECTOR** | | | |
| 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 del Director de Bienestar y Desarrollo Social. 2. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia. 3. Confirmar con el Director la atención inmediata o programando una audiencia con el Ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social para ser atendido. 4. Informar al Director de los eventos y reuniones en los cuales se requiere su asistencia. 5. Dar seguimiento a la asistencia del Director y a la confirmación de la reunión o evento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Agenda de reuniones | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Presidencia  Ciudadano | Consulta de agenda  Atención y reuniones | 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 agenda | % | Según demanda | Reuniones confirmadas / Reuniones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de Eventos y Reuniones  (Block de notas) | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Revisar en el Sistema Software SAC las boletas Recibir las Boletas asignadas a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.      1. Leer y marcar como “leída” la boleta, canalizar la visita o aclaración de la Boleta con el Jefe de Inspectores, o en caso de ser necesario con el Jefe Inmediato. 2. Dar seguimiento a la aclaración o solución de la Boleta asignada, identificando las causas y acciones correctivas realizadas por el personal del área. 3. Ingresar al Sistema Software SAC y marcar la Boleta como “concluida”, informando a Jefe Inmediato el % de Boletas Concluidas y pendientes. 4. Aclarar cualquier duda con el personal enlace de la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Atención Ciudadana | Consulta y 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 |
| Boletas concluidas | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Boletas Concluidas | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social. 2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario. 3. Presentar la documentación recibida a Director 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 correspondencia | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento, Órganos Externos | Recepción de correspondencia | 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 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. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Director de Bienestar y Desarrollo Social 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 Director de Bienestar y Desarrollo Social 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 | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Solicitud y revisión de oficios | 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 Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. 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 | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | 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 | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. 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 por fecha, por tipo de documento, por colores en las carpetas para una fácil disposición y rastreabilidad de documentos. 3. Entregar documentos, solo por autorización del Director a proveedores, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 4. Ayudar en la digitalización de documentos, envió por correo electrónico o sacar copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | 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 |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE TRÁMITES AL CIUDADANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **AUXILIAR DE TRAMITES AL CIUDADANO** | |
| **Objetivo** | |
| Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, para gestionar alguna Constancia de Identidad, Domicilio, Unión Libre, Dependencia Económica, Permiso para Trabajar, Bajos Recursos o Estudios Socioeconómicos, elaborando las constancias y los informes que le son solicitados en tiempo y forma, así mismo tiene como objetivo llevar un eficiente control de archivo de los documentos entregados. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Administración básica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Elaboración de Constancias |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Formularios para Constancias |
| Copiadora / Escáner | Archivo y Expedientes |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 2. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite referente a realizar diferentes tipos de constancias:  * Identidad, * Domicilio, * Unión Libre, * Dependencia Económica, * Permiso para Trabajo de menores, * Bajos Recursos.  1. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 2. Recibir la documentación y requisitos necesarios para elaborar cualquiera de las cartas antes mencionadas. 3. Una vez que el ciudadano presenta todos los requisitos completos y correctos, abrir expediente para proceder a elaborar la Constancia solicitada. 4. Informar al ciudadano la fecha de entrega de las constancias solicitadas para que pasen a recogerlas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director o Sub director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de trámites | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Recibiendo documentación para tramites solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expediente del Ciudadano | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. EMISIÓN Y CONTROL DE CONSTANCIAS** | | | |
| 1. Realizar las constancias (cartas) que fueron solicitadas por el Ciudadano. 2. Presentar a Director o Sub director para su revisión y firma. 3. Una vez firmando, avisar al ciudadano para que acuda a recoger la Constancia solicitada. 4. Entregar al ciudadano la constancia elaborada, recabando firma de recibido del Ciudadano. 5. Dar seguimiento a los ciudadanos que no han venido a recoger la Constancia solicitada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director o Sub director | Firma de constancias | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de Constancias | 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 |
| Emisión de Constancias | % | Según demanda | Constancias entregadas / Constancias solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Constancias | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ENTREGA DE INFORMES GENERALES** | | | |
| 1. Realizar y controlar una Relación de Constancias pendientes por entregar y vencidas (donde el ciudadano no viene a recoger su resolución). 2. Elaborar informe mensual al DIF (PROMAJOVEN) para mujeres menores de edad con hijos o embarazadas. 3. Elaborar trimestralmente un reporte a la Coordinación de Acceso a la Información sobre el resultado de las constancias y los estudios realizados. 4. Realizar la Informe de oficios contestados y enviados a las diferentes dependencias que solicitaron estudios socioeconómicos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director o Sub director | Revisión de informes y documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | DIF, PROMAJOVEN  Dependencias del H. Ayuntamiento  Acceso a la Información | Emisión de cartas  Estudios socioeconómicos  Informe de Constancias | Según demanda  Según demanda  Trimestral |   **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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Atendiendo y recibiendo documentación para tramites solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Cartas de permiso para trabajo de menores  Informe de Constancias emitidas  Oficios de estudios socioeconómicos | Según demanda  Trimestral  Según demanda | | DIF, PROMAJOVEN  Acceso a la Información  Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando un orden en la integración de carpetas según los diferentes tipos de constancias emitidas:  * Identidad, * Domicilio, * Unión Libre, * Dependencia Económica, * Permiso para Trabajo de menores, * Bajos Recursos.  1. Manejar carpetas identificadas por fecha, por tipo de documento, por colores en las carpetas para una fácil disposición y rastreabilidad de documentos. 2. Entregar documentos, solo por autorización del Director de Bienestar y Desarrollo Social a proveedores, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 3. Ayudar en la digitalización de documentos, envió por correo electrónico o sacar copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | 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 | | Director, Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** | |
| **Objetivo** | |
| Atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social, para solicitar apoyos (láminas, colchonetas y despensas). Apoyar al área de comités de Obra y Data en la elaboración de oficios diversos. Llevar un eficiente control de archivo de los documentos recibidos y entregados. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Administración básica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Elaboración de Oficios |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Solicitudes de apoyos |
| Teléfono / Conmutador | Oficios, Formularios, requisitos para apoyos |
| Copiadora / Escáner | Licencias de manejo (personal DATA) |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 2. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un apoyo o beneficio (láminas, colchonetas y despensas). 3. Aclarar al Ciudadano los requisitos para la aprobación de Apoyos. 4. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 5. Una vez que el ciudadano presenta todos los requisitos completos y correctos, abrir expediente para proceder a iniciar con el proceso de aprobación. 6. Informar al ciudadano la fecha estimada de notificación en caso de que haya sido aprobada su solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director o Sub director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de solicitudes de apoyo | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Recibiendo documentación para los apoyos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expediente del Ciudadano | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES APROBADAS** | | | |
| 1. Entregar al área de Trabajo Social las solicitudes de apoyo (beneficios) para el Ciudadano para la elaboración de los Estudios Socio económicos correspondientes. 2. Recibir la notificación de la Coordinación de Trabajo Social y del Director de Bienestar y Desarrollo Social sobre las solicitudes que fueron aprobadas. 3. Revisar las solicitudes aprobadas y avisar al Ciudadano beneficiado para que acudan a las oficinas a recoger su comprobante de beneficio. 4. Entregar al ciudadano el comprobante de beneficio, recabando firma de recibido del Ciudadano. 5. Dar seguimiento a los ciudadanos que no han venido a recoger su comprobante de beneficio autorizado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Área de trabajo Social  Director o Sub director | Estudios Socioeconómicos  Aprobación de solicitudes de apoyo | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de comprobante de beneficio | 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 |
| Apoyos aprobados | % | Según demanda | Solicitudes aprobadas / Solicitudes emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Comprobante de beneficio autorizado | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. APOYO AL ÁREA DATA Y COMITES DE OBRA** | | | |
| 1. Llevar el control de los comités de Obra que ya están conformados, elaborando la caratula en el expediente del mes y el Oficio de Nombramientos del Comité de Obra (Director y Presidente del Comité). 2. Realizar la cintilla para realizar el pago del recibo de aportaciones a los integrantes del Comité de Obra. 3. Generar oficios para solicitar el apoyo a las dependencias relacionadas con la Audiencias DATA. 4. Mantener actualizado el directorio y licencias de manejo vigentes del personal de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director o Sub director  Personal DATA | Revisión de Oficios  Actualización de Licencias | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento  Comité de Obra | Envío de oficios DATA  Pago de aportaciones | 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 |
| Entrega de documentos | % | Según demanda | Documentos realizados / Documentos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de Nombramientos  Cintilla de pago aportaciones  Oficios de apoyo DATA  Licencias vigentes | Según demanda  Según demanda  Según demanda  Según demanda | | Comité de obra  Comité de obra  Dependencias  Personal DATA |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando un orden en la integración de carpetas según los diferentes tipos de constancias emitidas:  * Solicitudes de apoyo de beneficios * Comprobantes de beneficios autorizados * Oficios de Nombramientos * Cintilla de pago aportaciones * Oficios de apoyo DATA * Licencias vigentes  1. Manejar carpetas identificadas por fecha, por tipo de documento, por colores en las carpetas para una fácil disposición y rastreabilidad de documentos. 2. Entregar documentos, solo por autorización del Director de Bienestar y Desarrollo Social a proveedores, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 3. Ayudar en la digitalización de documentos, envió por correo electrónico o sacar copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | 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 | | Director, Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

SUB DIRECTOR DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **SUB DIRECTOR DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Aprobar las solicitudes de apoyos (láminas, colchonetas y despensas) y firmar las Constancias solicitadas por los Ciudadanos (de Identidad, Domicilio, Unión Libre, Dependencia Económica, Permiso para Trabajar, Bajos Recursos o Estudios Socioeconómicos). Coordinar las Audiencias DATA y la conformación de Comités de Obra. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y zonas rurales del Municipio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Audiencias DATA |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Conformación de Comités de Obra |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Volantes, perifoneo | Licencia de Manejo |
| Boletas de atención Ciudadana | Vehículo asignado (según aplique) |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**   * Coordinador DATA * Coordinador Trabajo Social | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 2. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un apoyo o beneficio (láminas, colchonetas y despensas) o que solicita una Constancia. 3. Aclarar al Ciudadano los requisitos para la aprobación de Apoyos y emisión de Constancias. 4. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 5. Una vez que el ciudadano presenta todos los requisitos completos y correctos, verificar que los Auxiliares hayan conformado el expediente correspondiente. 6. Confirmar al ciudadano o a los Auxiliares la fecha estimada de notificación en caso de que haya sido aprobada su solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar de Trámites al Ciudadano  Auxiliar Administrativo | Supervisión y retroalimentación  Supervisión y retroalimentación | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de solicitudes de apoyo y Constancias | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Aclarando requisitos para las solicitudes presentadas por el Ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expediente del Ciudadano | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUDES** | | | |
| 1. Recibir del área de Trabajo Social el resultado de los Estudios Socioeconómicos realizados a las personas solicitantes de apoyos (beneficios de láminas, colchonetas y despensas)). 2. Revisar y aprobar con el Director de Bienestar y Desarrollo Social las solicitudes según los resultados analizados. 3. Informar al Auxiliar Administrativo las solicitudes que fueron aprobadas. 4. Recibir del Auxiliar de Trámites al Ciudadano las Constancias elaboradas (de Identidad, Domicilio, Unión Libre, Dependencia Económica, Permiso para Trabajar, Bajos Recursos o Estudios Socioeconómicos). 5. Revisar y aprobar con el Director de Bienestar y Desarrollo Social las Constancias elaboradas. 6. Entregar al Auxiliar de Trámites al Ciudadano las Constancias que fueron aprobadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar de Trámites al Ciudadano  Auxiliar Administrativo | Aprobación de Constancias  Aprobación de Beneficios | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de comprobante de beneficio | 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 |
| Apoyos y Constancias aprobadas | % | Según demanda | Solicitudes aprobadas / Solicitudes emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Comprobante de beneficio autorizado  Constancias aprobadas | Según demanda  Según demanda | | Auxiliar Administrativo  Auxiliar de Trámites al Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. COORDINACIÓN DE COMITES DE OBRA** | | | |
| 1. Conformar Comités de Obra de Agua Potable, drenaje, pavimentación, alcantarillado y electrificación (platica, convencimiento y registro). 2. Revisar y validar el expediente del mes de las actividades del Comité de Obra y el Oficio de Nombramientos del Comité de Obra, entregar para firma al Director y al Presidente del Comité. 3. Revisar y firmar Oficios de solicitud de cotización de la Obra (Comisión de Agua o Luz). 4. Coordinar eventos de inauguración de obras (agua potable, electrificación, pavimentación y otras obras. 5. Verificar las cintillas para realizar el pago del recibo de aportaciones a los integrantes del Comité de Obra.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Firma de oficios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Comité de Obra | Pago de aportaciones | 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 |
| Avance de Obras | % | Según demanda | Obras terminadas / Proyectos de Obra |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de Nombramientos  Cintilla de pago aportaciones | Según demanda  Según demanda | | Comité de obra  Comité de obra |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. COORDINACIÓN y ASISTENCIA A AUDIENCIAS DATA** | | | |
| 1. Supervisar el proceso de inspección realizado por los Coordinadores en las colonias donde se llevara a cabo las Audiencias DATA. 2. Verificar que se realice en tiempo y forma el volanteo, perifoneo para Audiencias DATA. 3. Generar oficios para solicitar el apoyo a las dependencias relacionadas con la Audiencias DATA. 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. 5. Atender y tomar nota de la queja o denuncia del ciudadano y canalizar a la Secretaria y a la Dirección de Atención Ciudadana para para la generación de las Boletas respectivas. 6. Dar seguimiento a la aclaración o solución de la Boleta asignada, identificando las causas y acciones correctivas realizadas por el personal del área responsable.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador DATA | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento | Envío de oficios DATA | 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 Audiencias DATA | % | Según demanda | Audiencias realizadas / Audiencias Programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de apoyo DATA  Boletas AC | Según demanda  Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento  Dirección de Atención Ciudadana |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR OPERATIVO DATA

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **COORDINADOR OPERATIVO** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar las Audiencias DATA y la conformación de Comités de Obra. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y zonas rurales del Municipio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Audiencias DATA |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Conformación de Comités de Obra |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Volantes, perifoneo | Licencia de Manejo |
| Boletas de atención Ciudadana | Vehículo asignado (según aplique) |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Sub Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DE COMITES DE OBRA** | | | |
| 1. Conformar Comités de Obra de Agua Potable, drenaje, pavimentación, alcantarillado y electrificación (platica, convencimiento y registro). 2. Elaborar el expediente del mes de las actividades del Comité de Obra. 3. Entregar los Oficios de solicitud de cotización de la Obra (Comisión de Agua o Luz). 4. Coordinar eventos de inauguración de obras (agua potable, electrificación, pavimentación y otras obras. 5. Entregar las cintillas para realizar el pago del recibo de aportaciones a los integrantes del Comité de Obra.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Comité de Obra | Pago de aportaciones | 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 |
| Avance de Obras | % | Según demanda | Obras terminadas / Proyectos de Obra |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de Nombramientos  Cintilla de pago aportaciones | Según demanda  Según demanda | | Sub director  Sub director |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. COORDINACIÓN y ASISTENCIA A AUDIENCIAS DATA** | | | |
| 1. Realizar inspecciones en las colonias donde se llevara a cabo las Audiencias DATA. 2. Dar recorridos y acompañar en la ejecución de volanteo y perifoneo para Audiencias DATA. 3. Solicitar a Sub director el apoyo a las dependencias relacionadas con la Audiencias DATA. 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. 5. Ayudar en la atención de quejas o denuncias del ciudadano. 6. Apoyar en el seguimiento a la aclaración o solución de la Boleta asignada, identificando las causas y acciones correctivas realizadas por el personal del área responsable.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento | Envío de oficios DATA | 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 Audiencias DATA | % | Según demanda | Audiencias realizadas / Audiencias Programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios de apoyo DATA  Boletas AC | Según demanda  Según demanda | | Dependencias del H. Ayuntamiento  Dirección de Atención Ciudadana |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR DE TRABAJO SOCIAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **COORDINADOR DE TRABAJO SOCIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar estudios socio-económicos y CENSOS con el personal a su cargo (trabajadoras sociales) emitiendo un informe de resultados finales sobre la situación y entorno del ciudadano a quien se le aplico el estudio. Atender al ciudadano y ayudar en la gestión de entrega de apoyos al ciudadano (despensas) solicitados en las Audiencias DATA. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y zonas rurales del Municipio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Aplicación de Estudios Socioeconómicos |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Licencia de Manejo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Formato de Estudios Socioeconómicos |
| **Puestos a su cargo**  Trabajador Social | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Sub Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 4. Realizar las mismas gestiones antes señaladas para cualquier Servidor Público o personas de Órganos Externos (auditores, empresarios, contribuyentes, etc).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Diario | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de reuniones del Director  (Block de notas) | Diario | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ASIGNACIÓN DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS** | | | |
| 1. Recibir del personal interno de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social (Auxiliar Administrativo o del Auxiliar de Trámites al ciudadano) o de Dependencias del H. Ayuntamiento la solicitud de estudio socioeconómico. 2. Revisar la solicitud de estudio y asignar a la Trabajadora social, según programa de trabajo y disposición de tiempo. 3. Confirmar con la Trabajadora social el domicilio y la fecha de aplicación del Estudio, según programa de trabajo. 4. Verificar que la Trabajadora Social haya realizado el estudio en tiempo y forma, en la fecha y lugar adecuado, recibiendo y revisando el formato del estudio realizado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajador Social | Asignación de estudios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Programación del estudio | 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 |
| Aplicación de Estudios socioeconómicos | % | Según demanda | Estudios realizados / Estudios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Formato del Estudios Socioeconómicos  (revisión) | Según demanda | | Trabajador Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. INFORME DE RESULTADOS DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS** | | | |
| 1. Revisar los resultados del Estudio realizado y realizar una carta escrita a mano sobre las conclusiones de la visita realizada. 2. Entregar el formato la carta de resultados a la entrega a la Secretaria de Dirección para redactar el Dictamen final. 3. Verificar que se haya entregado correctamente el Dictamen del Estudio Socioeconómico al ciudadano o la Dependencia quien lo solicitó:  * Dirección de Servicios Públicos. * Dirección de Bienes Municipales (escrituración). * Dirección de Vivienda (escrituración). * Oficialía Mayor (predio). * Dirección de Recursos Humanos (pensión y afiliación al Hospitalito). * Secretaria del Ayuntamiento.  1. Aclarar cualquier duda con el Ciudadano o la Dependencia solicitante. 2. Capturar en archivo los estudios y resultados de los Estudios Socioeconómicos elaborados por las trabajadoras sociales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria de Dirección | Entrega de resultados de Estudios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano  Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración de resultados  Aclaración de resultados | 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 |
| Aplicación de Estudios socioeconómicos | % | Según demanda | Estudios realizados / Estudios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Resultados del Estudios Socioeconómicos  (Dictamen) | Según demanda | | Secretaria de Dirección |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REPOSICIÓN DE GASTOS POR TRASLADOS DE TRABAJADOR SOCIAL** | | | |
| 1. Elaborar un oficio en el que se solicita la retribución económica a las trabajadoras sociales por el pago de los camiones para las visitas domiciliarias. 2. Entregar el oficio a Director para su revisión y aprobación. 3. Entregar a Secretaria de Dirección el oficio autorizado para el seguimiento del pago correspondiente. 4. Una vez que el cheque ha sido emitido, recoger el cheque en la Dirección de Egresos y canjearlo en el banco correspondiente. 5. Entregar a cada Trabajador Social el importe correcto según los traslados efectuados. 6. Recabar firma de recibido en el Acuse de pago de traslados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Secretaria de Dirección  Trabajadoras Sociales | Oficio de reposición  Oficio aprobado  Pago de reposiciones | Según demanda  Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos  Banco | Recolección del Cheque  Cambio de cheque | 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 |
| Total de reposiciones realizadas a las Trabajadoras Sociales | $ | Según demanda | Sumando el total de traslados por cada Estudio realizado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de reposición  Oficio de reposición (aprobado)  Pago de efectivo (por reposición)  Acuse de entregado | Según demanda  Según demanda  Según demanda  Según demanda | | Director  Secretaria de Dirección  Trabajador Social  Trabajador Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. APLICACIÓN DE CENSOS** | | | |
| 1. Recibir del personal interno de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social (Auxiliar Administrativo o del Auxiliar de Trámites al ciudadano) o de Dependencias del H. Ayuntamiento la solicitud para aplicar CENSOS. 2. Revisar la solicitud de CENSO, confirmar la zona de aplicación y asignar a las Trabajadoras sociales, según programa de trabajo y disposición de tiempo. 3. Verificar que la Trabajadora Social haya realizado los estudios del CENSO casa por casa en tiempo y forma, entrevistando a los integrantes de cada Familia y aplicando correctamente el formato establecido para la aplicación del CENSOS. 4. Recibir los resultados de los estudios aplicados en los CENSOS y capturar en archivo Excel. 5. Realizar un oficio con los datos estadísticos del CENSO aplicado y presentar a Director de Bienestar y Desarrollo Social para su revisión y firma. 6. Entregar el Archivo y el oficio resumen al área solicitante, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajador Social  Director | Asignación de estudios (CENSOS)  Oficio de resultados del CENSO | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencia del H. Ayuntamiento | Entrega de resultados del CENSO | 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 |
| Aplicación de CENSOS | % | Según demanda | CENSOS realizados / CENSOS solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de resultados del CENSO e Informe digital de resultados (Archivo) | Según demanda | | Director y Dependencia Solicitante |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. APOYO EN LA ENTREGA DE DESPENSAS AL CIUDADANO** | | | |
| 1. Acudir a las audiencias DATA semanalmente en diferentes colonias del Municipio y atender las solicitudes de despensa por parte del Ciudadano. 2. Anotar las peticiones en una relación (fecha, nombre completo del ciudadano) informando al Ciudadano la fecha de entrega estimada (próxima semana) en el mismo lugar donde fue la Audiencia DATA. 3. Hacer uso del Block de vales de despensa, resguarda el talón original y el verde copia se le da al ciudadano para proceder con su canje por despensa. 4. Entregar la relación de solicitudes de despensas a la Dirección a Egresos. 5. Verificar que el ciudadano haya hecho valido el vale de despensa apoyándose de la Trabajadoras Sociales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajador Social | Solicitud de apoyo para la entrega de despensas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano  Dirección de Egresos | Entrega de Vales de despensa  Solicitudes de despensas | 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 |
| Entrega de Despensas | % | Según demanda | Despensas entregadas / Despensas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Vales de despensa  Relación de Solicitudes de Despensa | Según demanda  Según demanda | | Ciudadano  Dirección de Egresos |

Guía Operativa del puesto

TRABAJADORA SOCIAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **TRABAJADORA SOCIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar estudios socio-económicos y CENSOS con el personal a su cargo (trabajadoras sociales) emitiendo un informe de resultados finales sobre la situación y entorno del ciudadano a quien se le aplico el estudio. Atender al ciudadano y ayudar en la gestión de entrega de apoyos al ciudadano (despensas) solicitados en las Audiencias DATA. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Colonias y zonas rurales del Municipio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Aplicación de Estudios Socioeconómicos |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Licencia de Manejo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Formato de Estudios Socioeconómicos |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Coordinador(a) | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación de Trabajo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario. 4. Realizar las mismas gestiones antes señaladas para cualquier Servidor Público o personas de Órganos Externos (auditores, empresarios, contribuyentes, etc).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Diario | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda de reuniones del Director  (Block de notas) | Diario | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. APLICACIÓN DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS ASIGNADOS** | | | |
| 1. Recibir de la Coordinadora de Trabajo Social solicitudes para realizar estudios socioeconómicos. 2. Revisar la solicitud de estudio y revisar programa de trabajo para confirmar la disposición de tiempo. 3. Confirmar con la Coordinadora de Trabajo Social el domicilio y la fecha de aplicación del Estudio. 4. Acudir al domicilio asignado, saludando y presentándose con el Ciudadano e informándole el motivo de su visita. 5. Aplicar el formato de levantamiento del Estudio socioeconómico, recabando los datos necesarios: 6. Al finalizar, agradecer al ciudadano el tiempo brindado para aplicar el Estudio. 7. Entregar el formato realizado del estudio a la Coordinadora de Trabajo Social, aclarando cualquier duda.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajo Social | Asignación de estudios | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Aplicación del estudio | 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 |
| Aplicación de Estudios socioeconómicos | % | Según demanda | Estudios realizados / Estudios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Formato del Estudios Socioeconómicos  (realizado) | Según demanda | | Coordinador de Trabajo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. REPOSICIÓN DE GASTOS POR TRASLADOS DE TRABAJADOR SOCIAL** | | | |
| 1. Realizar una relación con los comprobantes de traslado necesarios para realizar los estudios solicitados. 2. Entregar la relación y solicitar a la Coordinadora de Trabajo Social la retribución económica por el pago de los camiones para las visitas domiciliarias. 3. Recibir el efectivo de la reposición, contabilizando que este completo de acuerdo al total señalado en la relación previamente entregada. 4. Firma de recibido en el Acuse de pago de traslados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajo Social | Pago de reposición por traslados | 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 |
| Total de reposiciones realizadas a las Trabajadoras Sociales | $ | Según demanda | Sumando el total de traslados por cada Estudio realizado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de reposición  Oficio de reposición (aprobado)  Pago de efectivo (por reposición)  Acuse de entregado | Según demanda  Según demanda  Según demanda  Según demanda | | Director  Secretaria de Dirección  Trabajador Social  Trabajador Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. APLICACIÓN DE CENSOS** | | | |
| 1. Recibir de la Coordinadora de Trabajo Social solicitudes para aplicar CENSOS. 2. Revisar la solicitud de CENSO, confirmar la zona de aplicación y la fecha de aplicación o periodo. 3. Acudir puntualmente a las colonias indicadas, saludando y presentándose con el Ciudadano e informándole el motivo de su visita. 4. realizar los estudios del CENSO casa por casa haciendo uso del formato pre-establecido para entrevistar a los integrantes de cada Familia. 5. Obtener fotos que sean necesarias para dar soporte a los estudios realizados CENSOS. 6. Al finalizar, agradecer al ciudadano el tiempo brindado para aplicar el Estudio. 7. Entregar a la Coordinadora de Trabajo Social los resultados de los estudios aplicados en los CENSOS.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajo Social | Entrega de resultados de estudios (CENSOS) | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Aplicación de Estudios del CENSO | 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 |
| Aplicación de CENSOS | % | Según demanda | CENSOS realizados / CENSOS solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Formatos con resultados de los estudios aplicados para CENSOS  (Fotografías anexas) | Según demanda | | Coordinadora de Trabajo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. APOYO EN LA ENTREGA DE DESPENSAS AL CIUDADANO** | | | |
| 1. Acudir a las audiencias DATA semanalmente en diferentes colonias del Municipio y atender las solicitudes de despensa por parte del Ciudadano. 2. Anotar las peticiones en una relación (fecha, nombre completo del ciudadano) informando al Ciudadano la fecha de entrega estimada (próxima semana) en el mismo lugar donde fue la Audiencia DATA. 3. Hacer uso del Block de vales de despensa, resguarda el talón original y el verde copia se le da al ciudadano para proceder con su canje por despensa. 4. Entregar la relación de solicitudes de despensas a la Dirección a Egresos. 5. Verificar que el ciudadano haya hecho valido el vale de despensa apoyándose de la Trabajadoras Sociales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadora de Trabajo Social | Solicitud de apoyo para la entrega de despensas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano  Dirección de Egresos | Entrega de Vales de despensa  Solicitudes de despensas | 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 |
| Entrega de Despensas | % | Según demanda | Despensas entregadas / Despensas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Vales de despensa  Relación de Solicitudes de Despensa | Según demanda  Según demanda | | Ciudadano  Dirección de Egresos |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS HABITAT Y PET

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | | | | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS (HABITAT Y PET)** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Supervisar la correcta conformación y presentación del Proyecto Ejecutivo para la activación del Programa HABITAT y el Programa de Empleo Temporal, recabando toda la documentación solicitada y dando seguimiento a la aprobación de SEDATU y SEDESOL respectivamente, para la entrega de recurso Municipal y Federal, así mismo, gestionar los contratos de trabajo con los Instructores designados para impartir los cursos de capacitación del Programa HABITAT y verificar la vialidad de los proyectos de construcción y apoyo de empleo a los ciudadanos interesados registrados en el Padrón de solicitantes. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Calidad de servicio | | Análisis físicos financieros | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Conformación del Proyecto del PET / HABITAT | | |
| Liderazgo y comunicación asertiva | | Planificación y Administración Básica | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Programas de trabajo (cursos y talleres) | | |
| Teléfono / Conmutador | | Programas de trabajo (empleo temporal) | | |
| Copiadora / Escáner | | Convocatoria PET /HABITAT | | |
| **Puestos a su cargo** | | | | |
| Coordinador PET  Coordinador HABITAT | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Bienestar y Desarrollo Social | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite referente al Programa HABITAT o que solicita un trámite referente al Programa de Empleo Temporal. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Informar al ciudadano los cursos y requisitos para inscribirse a los Talleres o Cursos. 4. Informar al ciudadano los requisitos para inscribirse al Programa de Empleo Temporal. 5. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | | Numero entero | | Según demanda | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Requisitos para participar en los Programas  (HABITAT y PET) | | Según demanda | | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PROYECTOS EJECUTIVOS** | | | |
| 1. Verificar que se hayan recopilado correctamente los requisitos solicitados para el Programa HABITAT y PET. 2. Revisar los documentos y el contenido del Proyecto ejecutivo de ambos programas. 3. Presentar el Proyecto a Director de Bienestar y Desarrollo Social para su revisión y aprobación. 4. Una vez autorizado por el Director, confirmar la recepción de los Proyectos ejecutivos realizados a la SEDATU y SEDESOL respectivamente antes del término del plazo otorgado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU, SEDESOL | Entrega del proyecto | 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 del Proyecto Ejecutivo | Numero entero | Diario | Conformando el Proyecto con todos los requisitos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PROPUESTO** | | | |
| 1. Supervisar que los Coordinadores hayan atendido las observaciones realizadas por la Delegación SEDATU (Secretaria de Desarrollo Agrario) así como las de SEDESOL. 2. Confirmar las fechas de aprobación de las propuestas y revisar los oficios de aprobación expedidos por la SEDATU y SEDESOL. 3. Dar seguimiento a la liberación de recursos por parte de SEDATU y SEDESOL e informar al Coordinador del Programa respectivo. 4. Ayudar en las gestiones de solicitud para la liberación del Recurso Federal, en la elaboración del oficio de aprobación municipal dirigido el área de Tesorería. 5. Apoyar en acciones requeridas para la apertura de cuentas bancarias para el recurso federal y municipal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Tesorería | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU y SEDESOL | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de recursos | % | Diario | Presupuesto del Proyecto autorizado / Presupuesto del proyecto presentado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo Autorizado | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. GESTIÓN DE PAGO DE CURSOS Y TALLERES IMPARTIDOS** | | | |
| 1. Verificar que el Sistema DIF haya entregado la documentación correspondiente del Instructor (Curriculum, RFC, Comprobante de Domicilio). 2. Revisar los contratos entre municipio Mazatlán y el Instructor que participante del programa HABITAT. 3. Verificar el cumplimiento de los requisitos para las propuestas de cursos y talleres. 4. Analizar los resultados de los cuestionarios de los beneficiarios de los cursos y talleres. 5. Confirmar con el Coordinador HABITAT la facturación de las acciones sociales por parte del Instructor y proveedores para tramitar su pago ante la Dirección de Egresos del ayuntamiento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos | Pago de cursos o talleres | Según demanda | | Coordinador HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sistema DIF  Instructor  Instructor | Documentación de Instructores  Contrato de trabajo  Tramite de pago de cursos o talleres | Según demanda  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 |
| Pago de cursos y talleres impartidos | $ | Diario | Recibiendo las facturas de los cursos y talleres del Instructor o proveedor |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de pago de cursos y talleres | Según demanda | | Director de Egresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL** | | | |
| 1. Una vez aprobado el Programa de Empleo Temporal, realizar solicitudes de compra de materiales y equipo para la ejecución de los proyectos. 2. Supervisar la elaboración del padrón de beneficiados y checar que el solicitante realmente lo necesite, realizando un estudio socioeconómico. 3. Verificar las cuestiones estructurales para recibir el beneficio, parámetros de logística para otorgar el beneficio. 4. Coordinar y supervisar las labores de los trabajadores contratados en los proyectos que se están ejecutando (autorizados).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Solicitud de compra de materiales | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de solicitudes | % | Diario | Ciudadanos beneficiados / Ciudadanos solicitantes |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo Autorizado | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. INFORME DEL ESTADO Y AVANCES DEL PROGRAMA HABITAT Y PET** | | | |
| 1. Solicitar a los Coordinadores, el avance de las acciones sociales del Programa HABITAT y PET, revisando los avances físicos-financieros de cada Programa. 2. Analizar las fotos de las acciones sociales antes, durante y después como evidencia y soporte de las comprobaciones de facturas. 3. Revisar el cierre de ejercicio y las actas de entrega-recepción. 4. Aprobar a los Coordinadores la conformando el Informe Final de cada Curso o Taller impartido. 5. Verificar que los Coordinadores entreguen en tiempo y forma los Informes y los soportes de los cursos y talleres impartidos a la SEDATU y SEDESOL.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinadores | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU, SEDESOL  Director  Instructor | Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances | Según demanda  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 del Programas | % | Según demanda | Acciones realizadas / Acciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Cierres e Informe de Avances físico-financieros | Según demanda | | Director de Egresos, SEDATU, SEDESOL |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONFORMACIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL** | | | |
| 1. Según los lugares (colonias) donde se llevara a cabo los cursos y talleres, supervisar que el Coordinador del Programa HABITAT haya conformado un Comité por Zona de actuación. 2. Verificar que se haya enviado oportunamente la documentación a la SEDATU para la alta de usuarios en función pública. 3. Coordinar el establecimiento de cédulas de vigilancia por proyecto con cada integrante para la supervisión de los cursos. 4. Revisar los informes finales del Comité de Contraloría Social  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador HABITAT | Apoyo general y supervisión | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU  SEDATU  Integrante del Comité | Informes y seguimiento  Conformación del Comité  Vigilancia | Según demanda  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 |
| Conformación del Comité de Contraloría Social | % | Según demanda | Comités Conformados / Comités solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informes del Comité de Contraloría Social | Según demanda | | Director de Egresos, SEDATU |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR DEL PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **COORDINADOR DEL PROGRAMAS DE EMPLEO TEMPORAL** | |
| **Objetivo** | |
| Conformar y presentar el Proyecto Ejecutivo para la activación del Programa de empleo temporal, recibiendo las solicitudes de ciudadanos interesados en participar y recabando toda la documentación solicitada para presentar el proyecto ante la SEDESOL para su autorización, gestionando la entrega de recurso Municipal y Federal y supervisando la viabilidad de los proyectos de construcción. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Análisis físicos financieros |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Conformación del Proyecto del PET |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Programas de trabajo de construcción |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Licencia de Manejo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Convocatoria PET |
|  | |
| **Puestos a su cargo** | |
| Auxiliar de Coordinador PET | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Programas de Apoyo (HABITAT y PET) | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite referente al Programa de Empleo Temporal. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Informar al ciudadano los requisitos para inscribirse al Programa de Empleo Temporal. 4. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Requisitos para participar en los Programas  (PET) | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PROYECTO EJECUTIVO PET** | | | |
| 1. Verificar la convocatoria y los requisitos solicitados para el Programa de Empleo Temporal. 2. Recabar los documentos y la información necesaria para realizar el Proyecto ejecutivo. 3. Presentar el Proyecto a Director de Bienestar y Desarrollo Social para su revisión y aprobación. 4. Aclarar cualquier duda o realizar los ajustes solicitados por Director. 5. Presentar el Proyecto ejecutivo realizado a la SEDESOL antes del término del plazo otorgado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Entrega del proyecto | 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 del Proyecto Ejecutivo | Numero entero | Diario | Conformando el Proyecto con todos los requisitos solicitados por la SEDESOL |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PROPUESTO** | | | |
| 1. Atender las observaciones realizadas por la SEDESOL sobre el proyecto propuesto de empleo temporal. 2. Dar seguimiento a la fecha de aprobación de las propuestas y recabar los oficios de aprobación expedidos por la SEDESOL. 3. Recabar y monitorear la liberación de recursos por parte de SEDESOL. 4. Solicitar la liberación del Recurso Federal. 5. Tramitar el oficio de aprobación municipal al área de Tesorería. 6. Realizar trámite para la apertura de cuentas bancarias para el recurso federal y municipal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Tesorería | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de recursos | % | Diario | Presupuesto del Proyecto autorizado / Presupuesto del proyecto presentado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo Autorizado | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL** | | | |
| 1. Una vez aprobado el Programa de Empleo Temporal, realizar solicitudes de compra de materiales y equipo para la ejecución de los proyectos. 2. Supervisar la elaboración del padrón de beneficiados y checar que el solicitante realmente lo necesite, realizando un estudio socioeconómico. 3. Verificar las cuestiones estructurales para recibir el beneficio, parámetros de logística para otorgar el beneficio. 4. Coordinar y supervisar las labores de los trabajadores contratados en los proyectos que se están ejecutando (autorizados).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Jefe del Departamento de Programas | Solicitud de compra de materiales | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de solicitudes | % | Diario | Ciudadanos beneficiados / Ciudadanos solicitantes |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo Autorizado | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. INFORME DEL ESTADO Y AVANCES DEL PROGRAMA DE EMPLEO TEMPORAL** | | | |
| 1. Supervisión de la ejecución de las acciones sociales del Programa de Empleo Temporal. 2. Evaluar los avances físicos-financieros del Programa, registrando dicha información en Sistema Software del Programa de Empleo Temporal. 3. Revisar y anexar fotos antes, durante y después como evidencia y soporte de las labores. 4. Realizar el cierre de ejercicio, elaborando actas de entrega-recepción y conformando el Informe Final de los trabajos realizados. 5. Entregar los Informes y los soportes de las labores sociales logradas a la SEDESOL.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar PET | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL  Director  Instructor | Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances | Según demanda  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 del Programa de Trabajo | % | Según demanda | Acciones realizadas / Acciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Cierres e Informe de Avances físico-financieros | Según demanda | | Director de Egresos, SEDESOL |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR DEL PROGRAMA HABITAT

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **COORDINADOR DEL PROGRAMAS HABITAT** | |
| **Objetivo** | |
| Conformar y presentar el Proyecto Ejecutivo para la activación del Programa HABITAT, recabando toda la documentación solicitada y dando seguimiento a la aprobación de SADATU para la entrega de recurso Municipal y Federal, así mismo, gestionar los contratos de trabajo con los Instructores designados para impartir los cursos de capacitación del Programa HABITAT. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Análisis físicos financieros |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Conformación del Proyecto HABITAT |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Programas de trabajo (cursos y talleres) |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Licencia de Manejo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Convocatoria HABITAT |
| **Puestos a su cargo** | |
| Auxiliar de Coordinador HABITAT | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Programas de Apoyo (HABITAT y PET) | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCION CIUDADANA** | | | |
| 1. Dar información al ciudadano que acude a las oficinas de la Dirección de Bienestar y Desarrollo Social que solicita un trámite referente al Programa HABITAT. 2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono. 3. Informar al ciudadano los cursos y requisitos para inscribirse a los Talleres o Cursos. 4. Canalizar al ciudadano con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director y personal en general del área | Atención y canalización | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, órganos externos, empresarios, etc. | Atención y canalización | 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 |
| Atención Ciudadana | Numero entero | Según demanda | Atendiendo y canalizando al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Requisitos para participar en los Programas  (HABITAT) | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PROYECTO EJECUTIVO ANTE LA SEDATU** | | | |
| 1. Verificar la convocatoria y los requisitos solicitados para el Programa HABITAT. 2. Recabar los documentos y la información necesaria para realizar el Proyecto ejecutivo. 3. Presentar el Proyecto a Director de Bienestar y Desarrollo Social para su revisión y aprobación. 4. Aclarar cualquier duda o realizar los ajustes solicitados por Director. 5. Presentar el Proyecto ejecutivo realizado a la SEDATU antes del término del plazo otorgado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Director | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU | Entrega del proyecto | 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 del Proyecto Ejecutivo | Numero entero | Diario | Conformando el Proyecto con todos los requisitos solicitados por la SEDATU |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN DEL PROYECTO PROPUESTO** | | | |
| 1. Atender las observaciones realizadas por la Delegación SEDATU (Secretaria de Desarrollo Agrario) a las propuestas capturadas. 2. Dar seguimiento a la fecha de aprobación de las propuestas y recabar los oficios de aprobación expedidos por la SEDATU. 3. Recabar y monitorear la liberación de recursos por parte de SEDATU. 4. Solicitar la liberación del Recurso Federal. 5. Tramitar el oficio de aprobación municipal al área de Tesorería. 6. Realizar trámite para la apertura de cuentas bancarias para el recurso federal y municipal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | Tesorería | Revisión y aprobación del proyecto | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU | Seguimiento y aprobación | 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 |
| Aprobación de recursos | % | Diario | Presupuesto del Proyecto autorizado / Presupuesto del proyecto presentado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Proyecto Ejecutivo Autorizado | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. GESTIÓN DE PAGO DE CURSOS Y TALLERES IMPARTIDOS** | | | |
| 1. Recibir del Sistema DIF la documentación correspondiente del Instructor (Curriculum, RFC, Comprobante de Domicilio). 2. Elaborar contratos entre municipio Mazatlán y el Instructor que participante del programa HABITAT. 3. Recibir y verificar el cumplimiento de los requisitos para las propuestas de cursos y talleres. 4. Monitorear la captura de los cuestionarios de los beneficiarios de los cursos y talleres. 5. Recabar facturación de las acciones sociales por parte del Instructor y proveedores para tramitar su pago ante la Dirección de Egresos del ayuntamiento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos | Pago de cursos o talleres | Según demanda | | Auxiliar HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sistema DIF  Instructor  Instructor | Documentación de Instructores  Contrato de trabajo  Tramite de pago de cursos o talleres | Según demanda  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 |
| Pago de cursos y talleres impartidos | $ | Diario | Recibiendo las facturas de los cursos y talleres del Instructor o proveedor |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de pago de cursos y talleres | Según demanda | | Director de Egresos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. INFORME DEL ESTADO Y AVANCES DEL PROGRAMA HABITAT** | | | |
| 1. Supervisión de la ejecución de las acciones sociales del Programa HABITAT. 2. Evaluar los avances físicos-financieros del Programa, registrando dicha información en Sistema Software del Programa HABITAT. 3. Revisar y anexar fotos antes, durante y después como evidencia y soporte de las comprobaciones de facturas. 4. Realizar el cierre de ejercicio, elaborando actas de entrega-recepción y conformando el Informe Final de cada Curso o Taller impartido. 5. Entregar los Informes y los soportes de los cursos y talles impartidos a la SEDATU.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar HABITAT | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU  Director  Instructor | Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances  Informe de cierre y avances | Según demanda  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 del Programa de cursos o talleres | % | Según demanda | Acciones realizadas / Acciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Cierres e Informe de Avances físico-financieros | Según demanda | | Director de Egresos, SEDATU |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONFORMACIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL** | | | |
| 1. Según los lugares (colonias) donde se llevara a cabo los cursos y talleres, ayudar al Coordinador del Programa HABITAT a formar un Comité por Zona de actuación. 2. Enviar documentación a la SEDATU para la alta de usuarios en función pública. 3. Levantar cédulas de vigilancia por proyecto con cada integrante para la supervisión de los cursos. 4. Realizar informes finales del Comité de Contraloría Social  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar HABITAT | Apoyo general y supervisión | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDATU  SEDATU  Integrante del Comité | Informes y seguimiento  Conformación del Comité  Vigilancia | Según demanda  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 |
| Conformación del Comité de Contraloría Social | % | Según demanda | Comités Conformados / Comités solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informes del Comité de Contraloría Social | Según demanda | | Director de Egresos, SEDATU |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR DEL PROGRAMA FAISM

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **COORDINADOR DEL PROGRAMA FAISM** | |
| **Objetivo** | |
| Recabar propuestas de Obras Públicas viables y de beneficio para el Municipio afín de lograr la autorización de los recursos requeridos ante la SEDESOL, así mismo, dar seguimiento a los avances físico-financieros de cada Obra autorizada. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Gestión para descargada de fondos SEDESOL |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Obras Públicas |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Conmutador | Google Maps / [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx) |
| Copiadora / Escáner | Propuestas de Obra para el Programa FAISM |
| **Puestos a su cargo** | |
| Ninguno | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Bienestar y Desarrollo Social | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. PRESENTAR PROPUESTAS DE OBRAS PARA EL PROGRAMA FAISM** | | | |
| 1. Recabar propuestas de Obra de las diferentes áreas municipales. 2. Verificar la viabilidad de las Obras propuestas, solicitando los presupuestos correspondientes a las Dependencias involucradas. 3. Elaborar un Reportes de las Obras propuestas viables y del interés para el Municipio. 4. Presentar al Director de Bienestar y Desarrollo Social dichas propuestas. 5. Aclarar cualquier duda y complementar con la información solicitada por el Director.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento | Recepción de propuestas | 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 |
| Viabilidad de propuestas de Obra | % | Según demanda | Propuestas presentadas a Director / Propuestas recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Propuestas de Obra viables  (incluyendo presupuesto) | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. RECABAR AUTORIZACIÓN DE LAS OBRAS PARA EL PROGRAMA FAISM** | | | |
| 1. Una vez que el Director de Bienestar y Desarrollo Social ha revidado y autorizado las propuestas de Obra que son viables, realizar un informe para el Presidente Municipal. 2. Entregar el Informe al Director de Bienestar y Desarrollo Social para su presentación con el Presidente anexando fichas técnicas sobre los beneficios y costos del proyecto. 3. Confirmar con el Director, las Obras que fueron autorizadas. 4. Iniciar el trámite de alta de las propuestas de Obra.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Entrega de informe de propuestas de obra | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Presidente Municipal | Autorización de propuestas de Obra | 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 |
| Propuestas de Obra Autorizadas | % | Según demanda | Propuestas autorizadas por Presidente / Propuestas presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe y presentación de Propuestas de Obra viables  (incluyendo presupuesto) | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. DAR DE ALTA LAS OBRAS DEL PROGRAMA FAISM EN SEDESOL** | | | |
| 1. Confirmar las Propuestas de Obra que fueron autorizadas y recabar la documentación necesaria para integrar el expediente de la Obra. 2. Entrar a la página de SEDESOL, registrando el usuario y clave. 3. Capturar los datos de la nueva Obra haciendo uso de la información del expediente correspondiente:  * Domicilio * Tipo de obra * Monto aprobado  1. Realizar una relación de Obras capturadas en la Matriz de la página web de SEDESOL. 2. Presentar la Relación de las Obras dadas de alta a Director de Bienestar y Desarrollo Social.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Relación de obras dadas de alta en página SEDESOL | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Página web SEDESOL | 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 |
| Alta de Obras autorizadas | % | Según demanda | Obras dadas de alta / Obras autorizadas por Presidente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Relación de Obras dadas de alta en página web SEDESOL | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. SEGUIMIENTO A LOS AVANCES DE OBRA DEL PROGRAMA FAISM** | | | |
| 1. Dar seguimiento a la ejecución de las Obras autorizadas. 2. Analizar los Reportes Físico-financieros solicitados a las Dependencias involucradas. 3. Detectar que los presupuestos iniciales se respeten y se hayan realizado ajustes cuando se requiera. 4. Reportar a Director de Bienestar y Desarrollo Social aquellas obras que presentan retrasos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Informe del estatus de avance de obra | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento Involucradas | Avances físico-financieros | 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 del programa físico-financieros | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de estatus de Obras | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DEL PROGRAMA FAISM

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Bienestar y Desarrollo Social** | |
| **AUXILIAR DEL PROGRAMA FAISM** | |
| **Objetivo** | |
| Ayudar en la gestión del desarrollo de Obras Públicas autorizadas por la SEDESOL que sean viables dando de alta a cada Obra en la plataforma web [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx) | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Calidad de servicio | Gestión para descargada de fondos SEDESOL |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Obras Públicas |
| Liderazgo y comunicación asertiva | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Conmutador | Google Maps / [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx) |
| Copiadora / Escáner | Propuestas de Obra para el Programa FAISM |
| **Puestos a su cargo** | |
| Ninguno | |
| **Jefe Inmediato**  Coordinador | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Programa FAISM | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. DAR DE ALTA LAS OBRAS DEL PROGRAMA FAISM EN SEDESOL** | | | |
| 1. Confirmar las Propuestas de Obra que fueron autorizadas y recabar la documentación necesaria para integrar el expediente de la Obra. 2. Entrar a la página de SEDESOL, registrando el usuario y clave. 3. Capturar los datos de la nueva Obra haciendo uso de la información del expediente correspondiente:  * Domicilio * Tipo de obra * Monto aprobado  1. Realizar una relación de Obras capturadas en la Matriz de la página web de SEDESOL. 2. Presentar la Relación de las Obras dadas de alta a Director de Bienestar y Desarrollo Social.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Bienestar y Desarrollo Social | Relación de obras dadas de alta en página SEDESOL | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SEDESOL | Página web SEDESOL | 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 |
| Alta de Obras autorizadas | % | Según demanda | Obras dadas de alta / Obras autorizadas por Presidente |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Relación de Obras dadas de alta en página web SEDESOL | Según demanda | | Director de Bienestar y Desarrollo Social |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Llevar un control de archivo de la documentación manejada en el Programa FAISM: 2. Revisar que se manejen carpetas identificadas por fecha o por tipo de documento. 3. Solo por aprobación del Coordinador FAISM, proporcionar documentos del archivo al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 4. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador FAISM | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | 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 |

**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 | Área  Bienestar y Desarrollo Social |   Revisado y Aprobado por:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |  |  |  | | Zima Consulting Group | Oficialía Mayor | Presidente Municipal | |