

manual organizacional

**Contraloría Municipal**



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:**
* Contralor Municipal.
* Auditor de Obras Públicas.
* Auditor de Contraloría Social.
* Auditor General.
* Auxiliar Jurídico.
* Encargado de Quejas y Denuncias.
* Auxiliar de Quejas y Denuncias.
* Encargado de Evaluación y Seguimiento.
* Secretaria ejecutiva.
* Mensajero (Auxiliar General).
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **82** |
| 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.
 | **83** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **86****87** |

**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 la 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 GonzálezPresidente 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**



|  |
| --- |
| Contraloría Municipal, cuenta con un Marco Jurídico basado en: * Reglamento de la Contraloría del Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
* Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Municipio de Mazatlán, Sinaloa.
* Reglamento para el Uso y Control de Bienes Muebles de la Administración Pública del Municipio.
* Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
* Reglamento de Tránsito.
* 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 de Hacienda Municipal del Estado de Sinaloa.
* Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Sinaloa.
* Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Administración de Bienes Muebles.
* Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa;
* Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionadas con las mismas y su Reglamento.
* 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 CONTRALORÍA MUNICIPAL**



|  |
| --- |
| **OBJETIVOS*** Vigilar la correcta aplicación de los recursos financieros, humanos y materiales, supervisando el cumplimiento de la normatividad existente, desarrollando sistemas de control y evaluación que permitan promover la eficiencia, eficacia, imparcialidad, y honradez en el cumplimiento de las metas y objetivos del municipio.
* Planear, programar, organizar y coordinar el sistema de control y evaluación municipal. Supervisar y vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública así como del ejercicio y aplicación del gasto. Inspeccionar y supervisar el cumplimiento de los procedimientos de control, supervisión y evaluación de la Administración Pública municipal.
* Realizar el control y evaluación del gasto público, conforme al registro de las operaciones financieras, presupuéstales y contables que se realicen a través del Sistema Integral de Administración Financiera, vigilando que la aplicación de los recursos se administre con eficiencia, eficacia, economía, productividad y transparencia.
* Mantener informado al Presidente Municipal de las acciones de inspección, supervisión y control que realiza la Contraloría Municipal; asimismo atender las indicaciones que encomiende directamente.
* Proponer y emitir, en los términos de las disposiciones legales, normas y lineamientos de observancia obligatoria en las dependencias y entidades de este H. Ayuntamiento, con la finalidad de promover el alcance de los objetivos institucionales, en materia de: evaluación de las finanzas públicas, adquisiciones, arrendamientos, servicios y obra pública de la administración pública municipal.
* Aplicar la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa, en el ámbito de su competencia, e investigar los actos u omisiones administrativas materia de las quejas o denuncias presentadas por servidores públicos o particulares, que actualicen responsabilidad administrativa, remitiendo la investigación al Síndico Procurador, a efecto de que instaure, sustancie hasta su resolución el procedimiento de responsabilidad administrativa, aplicando las sanciones correspondientes.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoCONTRALOR |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **CONTRALORÍA MUNICIPAL** |
| **Puesto:****CONTRALOR** |
| **Objetivo** |
| Vigilar la correcta aplicación de los recursos financieros, humanos y materiales, supervisando el cumplimiento de la normatividad existente, desarrollando sistemas de control y evaluación que permitan promover la eficiencia, eficacia, imparcialidad, y honradez en el cumplimiento de las metas y objetivos del municipio.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Leyes y Reglamentos Aplicables |
| Planificación y organización | Capacidad de Análisis financiero y Jurídico  |
| Liderazgo y toma de decisiones | Saber manejar estándar y automático |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de trabajo / Block de notas |
| Impresora / Computadora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Escáner / Copiadora | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| * Auditor de Obra Pública.
* Auditor de Contraloría Social.
* Auditor General.
* Encargada de Evaluación y Seguimiento.
* Encargada de Quejas y Denuncias.
* Auxiliar Jurídico.
* Auxiliar Administrativo
* Secretaria Ejecutiva.
* Auxiliar General.
 |
| **Jefe inmediato** |
| Presidente Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Presidencia |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN Y CONTROL DE AUDITORIAS** |
| 1. Realizar un Calendario de aplicación de Auditorias (Obras Publica, Inventarios, a Procesos en específico, de Seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana, de análisis Financieros y de seguimiento a los avances del Plan Municipal de Desarrollo).
2. Informar al personal Auditor del Calendario y las fechas de ejecución, aclarando que esta sujetos a cambios debido a la operatividad misma del Municipio.
3. Entregar los oficios de comisión derivados de las Auditorias necesarias al personal Auditor, dando indicaciones especiales para el análisis, manejo de la información o recolección de evidencias.
4. Revisar el reporte de la Auditoria aplicada, aclarando cualquier duda con el Auditor y determinando las conclusiones de la visita realizada.
5. Generar un oficio donde se dictamine los resultados de la Auditoria, asegurando se envíe oportunamente a la Dependencia o área correspondiente, aclarando cualquier duda con el Titular de la Dependencia.
6. Notificar al Síndico Procurador de los Reportes de las Auditorías realizadas, anexando la evidencia y documentos soporte, el oficio donde se dictamina los resultados y conclusiones, en caso de ser necesario las observaciones, recomendaciones o solicitudes a los Titulares de la Dependencia (en caso de encontrarse incumplimientos o anomalías a los procesos auditados).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal Auditor | Planeación y revisión | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Titulares de la Dependencia y Síndico Procurador | Dictamen de Resultados y evidencia de la Auditoria | 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 Auditorias | % | Según demanda | Auditorías realizadas / Auditorías Programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Calendario de Auditorias | Diario | Personal Auditor |
| Oficios de Comisión | Según demanda | Personal Auditor |
| Reportes y evidencias de la Auditorias | Según demanda | Síndico Procurador |
| Oficio dictamen de resultados de Auditorias | Según demanda | Titular de la Dependencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. AUDITORIAS A OBRA PUBLICA** |
| 1. Supervisar el resultado de las Auditorías a las Obra Pública, tanto la documentación como los avances físicos, verificando que todas las Obras Públicas se realicen conforme a la Normatividad derivado del informe de los resultados presentados por el Auditor asignado.
2. Controlar los Oficios de aprobación, inicios y terminaciones de Obras Públicas, verificando los avances físicos-financieros de las Obras Públicas y revisando el Informe físico-financiero de los avances de Obra Pública.
3. Revisar el Informe de saldos pagados a contratistas, conociendo de cada Contratista el monto pagado por cada obra, identificando a los Contratistas que tienen la mayor cantidad de obras asignadas, analizando el Reporte de Pagos a Contratistas.
4. Asignar al personal Auditor para asistir a Licitaciones promovidas por JUMAPAM o del Departamento de Obra Pública, vigilando que se ejecute el procedimiento de licitaciones según Normatividad y entregando copia del fallo de la Licitación y cumplimiento del procedimiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal Auditor de Obras Publicas | Revisión de auditoria | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| JUMAPAM / Obras Publicas | Resultado de licitaciones | Según demanda |
| Contratistas | Saldos pagados | Según demanda |
| Obras Publicas | Oficios de aprobación, inicio y termino | 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 Normatividad para Obras Publicas | % | Según demanda | Total de requerimientos cumplidos / puntos evaluados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de avance de Obras Públicas | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. FUNCIONAMIENTO DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL** |
| 1. Asignar al personal responsable de asesorar y dar seguimiento a la formación de Comités de Contraloría Social.
2. Determinar las zonas donde será fomentado y creado el Comité, según las necesidades del ciudadano.
3. Verificar la correcta formación de Comités de Contraloría Social, analizando la correcta capacitación a los miembros del mismo para su funcionamiento eficiente.
4. Vigilar que se ejecuten en tiempo y forma los compromisos de Desarrollo Social, haciendo uso de una Minuta de seguimiento al desarrollo de las Obras y acciones.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auditor de Contraloría Social | Formación del Comité | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano (miembros del comité) | Funcionamiento del Comité | 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 |
| Operatividad de Comités de Contraloría Social | % | Según demanda | Comités activos / Comités capacitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Minuta de seguimiento al desarrollo de las Obras y acciones. | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. EVALUACIÓN DE SUBASTAS DE VEHÍCULOS EN PENSIÓN** |
| 1. Designar al personal a su cargo para acudir a subastas de vehículos en pensión.
2. Confirmar con el personal asignado se hay realizado una correcta entrega de los vehículos a los ganadores de la subastas.
3. Revisar el Acta de la subasta y las fotografías soporte de la entrega de vehículos.
4. Aclarando cualquier duda con el personal asignado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal inspector de subastas | Asistencia a Subastas | 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 |
| Evaluación de Subastas | % | Según demanda | Subastas evaluadas / Subastas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acta de la subasta y fotografías | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Realizar un rol y calendario para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.
2. Capacitar al personal asignado para la ejecución correcta de las encuestas, dando instrucciones y asesoría sobre el trato, el saludo, el convencimiento, el agradecimiento y las aportaciones adicionales del ciudadano a la encuesta.
3. Verificar que el personal asignado haya asistido puntualmente a las zonas asignadas en la hora programada y haya hecho uso correcto de los formatos de las Encuestas.
4. Analizar los resultados de las encuestas con el personal a su cargo para saber la opinión de la población en cuanto a quejas que hayan sido resultas o No atendidas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal asignado para aplicar encuestas | Capacitación y supervisión | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Encuestas | 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 satisfacción | % | Según demanda | Puntos aprobados/ Puntos evaluados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Encuestas de satisfacción ciudadana | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. SEGUIMIENTO A ACTAS DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS** |
| 1. Revisar con el Auxiliar Jurídico las actas levantadas por anomalías en Procesos Administrativos o procesos de Obra Pública.
2. Dar asesoría al Auxiliar Jurídico para determinar las conclusiones y acciones a ejecutar derivadas de las actas revisadas.
3. Dar seguimiento a la conclusión de cada proceso administrativo.
4. Verificar se cuenten con los expedientes completos por cada asunto jurídico atendido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliar Jurídico | Capacitación y supervisión | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Servidor Público y Ciudadanos involucrados | Seguimiento al proceso | 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 conclusión de actas | % | Según demanda | Procesos concluidos / Procesos emitidos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Actas de procesos administrativos | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE ARCHIVO MUERTO** |
| 1. Designar al personal adecuado para llevar el control de archivo muerto, informándole del tipo de documentación a resguardar según la antigüedad del documento.
2. Verificar que el personal asignado lleve adecuadamente el control de Archivo muerto, desahogando la documentación que no sea útil al área de Archivo del Ayuntamiento.
3. Revisando y confirmando la relación de documentos resguardados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal asignado para el control de archivo muerto | Supervisión | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Archivo Muerto | Entrega de documentación | 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 |
| Archivo muerto | Numero entero | Según demanda | Documentación entregada |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Relación de archivo muerto entregado | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. CAPTACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS CIUDADANAS** |
| 1. Atender al público en general o servidores públicos que procuran una reunión con el Contralor, brindándoles una atención eficiente en la recepción de la queja o denuncia.
2. Supervisar que se abra expediente y se registre en el libro de gobierno la queja o denuncia para elaborar un Informe Mensual del estado de quejas y denuncias recibidas.
3. Vigilar que cada proceso de captación de quejas o denuncias acredite si existe o no responsabilidad administrativa sobre alguna irregularidad, enviando resoluciones al Síndico procurador.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal a su cargo | Canalización de Boletas | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano o servidores Públicos | Captación de quejas o denuncias | Según demanda |
| Síndico procurador | Informe de quejas o denuncias | 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 |
| Acreditación de quejas o denuncias | % | Según demanda | Expedientes acreditados / Quejas o denuncias recibidas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Quejas y Denuncias | Mensual | Síndico Procurador |

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. REVISIÓN DEL PROCESO ENTREGA-RECEPCIÓN** |
| 1. Supervisar la correcta ejecución de la capacitación a funcionarios o enlaces del proceso entrega-recepción (cambio de administración) con el personal asignado para dicha responsabilidad, llevando a cabo mesas de registro del personal asistente.
2. Evaluar el proceso entrega-recepción, revisando que se cumplan los requisitos cuando los funcionarios que son removidos de sus cargos y vigilando que el personal a su cargo haga uso de una lista de verificación del proceso de entrega-recepción.
3. Revisar que se haya realizado correctamente la Acta Administrativa de entrega-recepción con firma de las personas involucradas.
4. Cuando sea necesario, dar asesoría a Directores o al personal involucrado en el proceso de entrega-recepción para asegurar una eficiente entrega-recepción de los servidores públicos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal a su cargo | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Servidores Públicos | Evaluación de la entrega-recepción | 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 |
| Recepción y entrega del puesto | % | Según demanda | Actas levantadas correctamente / Proceso supervisado  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acta de la Entrega-Recepción | Según demanda | Servidores Públicos involucrados |

|  |
| --- |
| **FUNCION 10. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO** |
| 1. Recibir de la Encargada de Evaluación y Seguimiento el Informe Estadístico del Desempeño de todo el personal de Contraloría.
2. Analizar el porcentaje de desempeño del personal de la Contraloría, detectando el personal que hay entregado en tiempo y forma su reporte de actividades y el soporte correspondiente.
3. Verificar la correcta ejecución de las tareas específicas al personal para dar cumplimiento de metas establecidas PAT, POA y PMDM, haciendo uso de un Informe de avances y riesgos del cumplimiento de las comisiones delegadas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal a su cargo | Evaluación del desempeño | Mensual  |
|  |  |  |
| **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 |
| Eficiencia operativa | % | Según demanda | Funciones cumplidas / Funciones asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe Estadístico de DesempeñoInforme de cumplimiento de comisiones | Mensual | Uso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 11. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer con 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 Encargada de Evaluación y Seguimiento, 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, Síndico Procurador 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 |
| Síndico Procurador, 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 12. APOYO OPERATIVO ALCOHOLIMETRO** |
| 1. Realizar un rol de asistencia y apoyo del personal a su cargo para asistir y apoyar en el Operativo del Alcoholímetro en diferentes zonas de la ciudad de Mazatlán.
2. Verificar que el personal haya asistido puntualmente al operativo programado y haya obtenido fotografías de las incidencias detectadas.
3. Revisar el Reporte de Incidencias detectadas durante el operativo, aclarando cualquier duda con el personal que asistió.
4. Aclarar los incidentes detectados con Policía y Transito en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Supervisión de asistencia  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Policía y Transito | Aclaración de incidentes | 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 |
| Apoyo a Operativos  | % | Según demanda | Apoyos realizados / Apoyos programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de Incidentes | Según demanda | Uso y control Interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 13. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Recibir los Reportes mensuales de Auditorias y de actividades de cada una de las áreas a su cargo, aclarar cualquier duda con el personal a su cargo.
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 ejecutiva | Canalización de Oficios | Según demanda |
| Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual |
| Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda |
| Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Información | Numero entero | Según demanda | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Indicadores SEDEMSI | Mensual, Trimestral y Anual | Síndico Procurador |
| Indicadores de Gestión | Según demanda | Coordinación de Acceso a la Inf. |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 14. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** |
| 1. Supervisar que el personal que hace uso de los vehículos de transporte asignados, revisen periódicamente el nivel de aceite, llantas, golpes, nivel de gasolina.
2. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de fotografía para la evidencia de la Auditoria.
3. Asegurar que los Auditores cuenten con el equipo necesario para salir a realizar las visitas (formatos de auditoria, block de notas, cámara fotográfica, credencial y uniforme).
4. Solicitar a la Secretaria la elaboración de requisiciones de compra para papelería, insumos de oficina, equipo, refacciones o mantenimientos de vehículos de transporte al Taller Municipal.
5. Autorizar las requisiciones de compra y dar seguimiento a su entrega en tiempo y forma.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria Ejecutiva | Autorización de compra | Según demanda |
| Personal con vehículo asignado | Uso y estado del vehículo | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No Aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento eficiente | % | Según demanda | Requisiciones concluidas / Requisiciones emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Autorización de la Requisición de Compra | Según demanda | Secretaria Ejecutiva |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puestoAUDITOR DE OBRAS PÚBLICAS |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **AUDITOR DE OBRAS PUBLICAS** |
| **Objetivo** |
| Vigilar que la obra que se genere cumpla con las Políticas de Calidad y se apegue a la Normatividad desde el proceso de licitación hasta su conclusión, mediante la práctica de supervisiones físicas y revisiones administrativas, garantizando así un óptimo manejo en la aplicación de recursos públicos etiquetados para la Obra Pública. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Oficio de comisión / Formatos de Auditoria |
| Teléfono / Conmutador | Cámara fotográfica |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Realizar Auditorías a las Obra.** |
| 1 | Planear la visita de la auditoría o supervisión de obra con el Contralor Municipal para elaborar el oficio de comisión. |
| 2 | Asistir el día establecido a la Dirección de Obras Públicas y revisar el expediente unitario de las obra a revisar. |
| 3 | Elaborar un listado con la documentación faltante de la obra. |
| 4 | En caso de supervisarse la calidad de la obra, verificar que la obra vaya tal cual lo indica el proyecto. |
| 5 | Supervisar el correcto funcionamiento de la obra en proceso, tomar evidencia fotográfica de los conceptos de Obra. |
| 6 | Entregar al Contralor Municipal el informe correspondiente, aclarando cualquier duda. |
| 7 | Dar seguimiento a las recomendaciones e indicaciones solicitadas por parte de Contraloría Municipal a la Dirección de Obras Públicas. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Auditorías a Obras Publicas | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Informe de Auditoria y/o Supervisión de Obra Pública. | Mensual | Contralor Municipal |
| Reportes fotográficos y evidencias | Mensual | Contralor Municipal |
| Listado de documentos faltantes del expediente de Obra. | Mensual | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 2.** **Controlar los Oficios de aprobación, inicios y terminaciones de Obras Públicas.** |
| 1 | Recibir, clasificar y capturar en archivo los oficios de aprobación emitidos por Tesorería (la fecha, el monto aprobado, el fondo). |
| 2 | Revisar en el avance físico-financiero de la Dirección de Obras Públicas el nombre del Contratista, el monto contratado, el número de contrato, el supervisor, la modalidad de ejecución y el avance físico. |
| 3 | Solicitar de Contabilidad el monto pagado a los Contratistas mensualmente. |
| 4 | Realizar los Anexos Técnicos físicos-financieros, anotando los totales de las Obras, totales de montos aprobados, montos ejercidos, avances físicos y avances financieros. |
| 5 | Obtener el monto total pagado a cada uno Contratistas haciendo uso de los Anexos Técnicos y capturar en archivo dichos montos ejercidos. |
| 6 | Entregar a Contralor Municipal un Resumen físico-financieros de las Obras, así como los Anexos técnicos correspondientes. |
| 7 | Entregar soporte de los anexos técnicos financieros al Encargado de Seguimiento y Evaluación al finalizar el mes. |
| 8 | Dar seguimiento a las recomendaciones e indicaciones solicitadas por parte de Contraloría Municipal a la Dirección de Obras Públicas. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Resumen de avances físicos-financieros a Obra Pública | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Relación de Obras Publicas asignadas por contratista | Mensual | Contralor Municipal |
| Soporte de los anexos técnicos financieros | Mensual | Encargada de Evaluación y Seguimiento |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 3. Informe de saldos pagados a contratistas**. |
| 1 | Clasificar cada Contratista según el número de obras asignadas en cada uno de los fondos. |
| 2 | Obtener el total obras aprobadas y pagadas a cada Contratista. |
| 3 | Verificar si el pago estimado o realizado al Contratista corresponde a la obra en campo. |
| 4 | Graficar el número de Obras por Contratistas y los montos aprobados y ejercidos del total de Obras asignadas. |
| 5 | Entregar al Contralor Municipal un Reporte de Pagos a Contratistas de manera mensual y los soportes correspondientes en caso de ser necesario. |
| 6 | Dar seguimiento a las recomendaciones e indicaciones solicitadas por parte de Contraloría Municipal a la Dirección de Obras Públicas. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Reporte de Pagos a Contratistas | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Soporte de Pagos a Contratistas | Mensual | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 4. Asistencia a Licitaciones.** |
| 1 | Recibir el Oficio de comisión realizado por el Contralor. |
| 2 | Asistir con puntualidad al acto de apertura, llenar formato del desarrollo del evento y gestionar la firma de actas. |
| 3 | Observar en todo momento que el evento cumpla con la normatividad vigente. |
| 4 | Realizar un informe mensual de asistencias a Licitaciones para revisión de Contralor Municipal, notificando y aclarando cualquier incidencia relevante. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Fallo de la Licitación y cumplimiento del procedimiento. | Numero entero | Según demanda | Entregando copia a Jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Fallo de la Licitación y cumplimiento del procedimiento. | Mensual | Contralor MunicipalEncargada de Evaluación y Seguimiento |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 5. Apoyo en el Operativo del Alcoholímetro.** |
| 1 | Recibir el Oficio de comisión realizado por el Contralor y asistir antes de las 11pm al punto de revisión el operativo alcoholímetro como observador. |
| 2 | Registrar en Formato de Incidencias: el Nombre del Auditor, nombre del Jefe de Transito, Jefe de Policía, Doctor, Jurídico, Cantidad de unidades detenidas. |
| 3 | Tomar nota de las incidencias presentadas durante el operativo (vehículos remitidos: placa, marca, hora, grados de alcohol, nombre del conductor y observaciones). |
| 4 | Sacar copia del Formato de Incidencias y entregar a Contralor para su revisión, aclarando cualquier duda con respecto a las observaciones o vehículos detenidos y resguardar copia para archivo. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Incidencias | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Reportes fotográficos y evidencias | Durante el apoyo en el operativo | Contralor Municipal |
| Informe de Incidencias | Al día siguiente del apoyo operativo | Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

AUDITOR DE CONTRALORÍA SOCIAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **AUDITOR DE CONTRALORIA SOCIAL** |
| **Objetivo** |
| Fomentar la participación ciudadana para la vigilancia y rendición de cuentas, asegurando se ejecuten en tiempo y forma los compromisos de Desarrollo Social, capacitando a los Comités y dando seguimiento al desarrollo de las Obras y acciones. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Oficio de comisión / Formatos de Auditoria |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Formación de Comités de Contraloría Social** |
| 1 | Mantener un acercamiento con los Comités de Contraloría Social para establecer la fecha, hora y lugar de la capacitación referente a las funciones designadas en el Comité. |
| 2 | Realizar el calendario de capacitaciones a Comités de Contraloría Social y presentar a Contralor Municipal para su revisión y autorización. |
| 3 | Acudir en tiempo y forma al lugar establecido para realizar la capacitación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Programa Federal de Desarrollo social que se encuentre en ejecución. |
| 4 | Programar fecha y hora de visita con los Comités de Contraloría Social, para dar seguimiento a dudas, denuncias o quejas relacionadas a las obras que les fueron asignadas. |
| 5 | Al finalizar el periodo estimado para el término de Obras o acciones, realizar visita para aplicar una encuesta de cumplimiento de compromisos (capacitación, materiales, anexos técnicos y asesoría). |
| 6 | Realizar Informe de Resultados de desempeño de Comités de Contraloría Social, consolidando la evidencia y soportes correspondientes. |
| 7 | Por último presentar al Contralor Municipal, los resultados obtenidos y evidencias de las actividades de promoción de Contraloría Social. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de Comités de Contraloría Social | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Calendario, Lista de Asistencia, Material Didáctico | Según demanda | Comités de Contraloría Social  |
| Evidencias del seguimientos a Obras y acciones  | Según demanda | Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

AUDITOR GENERAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **AUDITOR GENERAL** |
| **Objetivo** |
| Ejecutar Auditorias solicitadas por el Contralor Municipal, inventariar el taller de refacciones, alumbrado público, almacén y farmacia del hospital, asegurando la correcta ejecución y la aplicación de los procedimientos de auditoria y entregando un informe de resultados obtenidos. Apoyar en actividades administrativas para desahogar la documentación que no sea útil para Contraloría Municipal, llevar el control de todas las bajas de bienes municipales que hayan sido autorizadas, apoyar el operativo de Alcoholímetro en diferentes zonas de la ciudad de Mazatlán, acudir a las subastas de vehículos en pensión, evaluar el desempeño institucional sobre los avances de las líneas de acción PMDM2014-2016 y realizar Reportes comparativos de ingresos y egresos. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Oficio de comisión / Formatos de Auditoria |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Ejecutar Auditorias solicitadas por el Contralor Municipal.**  |
| 1 | Derivado de la programación de Auditorias, se planea y se define el método de investigación con el Contralor Municipal |
| 2 | Elaborar el correspondiente oficio de Comisión por instrucción del Contralor, presentar oficio de comisión a Contralor para su revisión y firma de autorización |
| 3 | Visitar la Dependencia a auditar y entregar el oficio de comisión para justificar el motivo de la auditoria. |
| 4 | Solicitar y revisar la información necesaria, de acuerdo a los objetivos de la Auditoria, haciendo uso de los formatos pre-establecidos, checklist y/o manual de procedimientos. |
| 5 | Recabar evidencia que se considere sustantiva para dar soporte de los resultados o hallazgos encontrados. |
| 6 | Realizar un Informe de Auditoria con los resultados encontrados, las conclusiones, los soportes o evidencias, así como cualquier otro Anexo necesario para complementar el Informe. |
| 7 | Presentar y revisar con el Contralor Municipal el Informe de Auditoria, atendiendo cualquier duda y aclarando las observaciones detectadas durante la ejecución previa de la auditoria. |
| 8 | Realizar el Oficio de Comisión de entrega del Informe y resguardar copia del Informe para archivo interno. |
| 9 | Dar seguimiento al oficio del Informe de Auditoria realizado, a fin de asegurar que haya sido entregado en tiempo y forma y sean atendidas las observaciones pertinentes, según apliquen. |
| 10 | Establecer con el Contralor un plazo pertinente para dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de Auditoria | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Informe de Auditoria | Según demanda | Contralor Municipal y Dirección de la Dependencia auditada  |
| Soporte y evidencias de la Auditoria | Según demanda | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 2. Aplicación de Inventarios.** |
| 1 | Definir el método de investigación con el Contralor Municipal para realizar el Inventario de artículos diversos de la dependencia asignada. |
| 2 | Elaborar el correspondiente oficio de Comisión por instrucción del Contralor, presentar oficio de comisión a Contralor para su revisión y firma de autorización |
| 3 | Visitar la Dependencia a auditar y entregar el oficio de comisión para justificar el motivo de la presencia. |
| 4 | Obtener el inventario teórico de los insumos, a través de los sistemas de información interna de la Dependencia Auditada. |
| 5 | Realizar el inventario físico de los insumos, anotando las cantidades contabilizadas y detectando diferencias con respecto al inventario teórico. |
| 6 | Realizar un Informe de Inventario con los resultados encontrados, las conclusiones, los soportes o evidencias, así como cualquier otro Anexo necesario para complementar el Informe. |
| 7 | Presentar y revisar con el Contralor Municipal el Informe de Inventario, atendiendo cualquier duda y aclarando las observaciones detectadas durante la ejecución del mismo. |
| 8 | Realizar el Oficio de Comisión de entrega del Informe y resguardar copia del Informe para archivo interno. |
| 9 | Dar seguimiento al oficio del Informe de Inventario realizado, a fin de asegurar que haya sido entregado en tiempo y forma y sean atendidas las observaciones pertinentes, según apliquen. |
| 10 | Establecer con el Contralor un plazo pertinente para dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de Inventario | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Inventario Teórico del Sistema y toma de Inventario físico | Según demanda | Contralor Municipal  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 3. Control de Archivo.** |
| 1 | Solicitar información de los expedientes físicos, oficios, correspondencia, informes de auditoría, etc. a todo el personal del área de Contraloría. |
| 2 | Realizar una relación en computadora sobre los documentos para archivo y presentar a Contralor para definir la documentación de archivo a desahogar, según antigüedad y uso actual. |
| 3 | Enviar la relación de archivo y la documentación física al área de Archivo Municipal de la Secretaria del Ayuntamiento. |
| 4 | Solicitar el acuse de recibido de la documentación física entregada y resguardar el expediente de dichos acuses para futuras aclaraciones requeridas. |
|  |  |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Archivo físico | Numero entero | Según demanda | Total de archivo físico existente (útil y vigente) |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Relación digital de los documentos para archivo | Según demanda | Contralor Municipal y Archivo Muerto |
| Acuse de entrega de la Documentación física | Según demanda | Contralor Municipal y uso interno |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 4. Apoyo en el Operativo del Alcoholímetro.** |
| 1 | Recibir el Oficio de comisión realizado por el Contralor y asistir antes de las 11pm al punto de revisión el operativo alcoholímetro como observador. |
| 2 | Registrar en Formato de Incidencias: el Nombre del Auditor, nombre del Jefe de Transito, Jefe de Policía, Doctor, Jurídico, Cantidad de unidades detenidas. |
| 3 | Tomar nota de las incidencias presentadas durante el operativo (vehículos remitidos: placa, marca, hora, grados de alcohol, nombre del conductor y observaciones). |
| 4 | Sacar copia del Formato de Incidencias y entregar a Contralor para su revisión, aclarando cualquier duda con respecto a las observaciones o vehículos detenidos y resguardar copia para archivo. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Incidencias | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Reportes fotográficos y evidencias | Durante el apoyo en el operativo | Contralor Municipal |
| Informe de Incidencias | Al día siguiente del apoyo operativo | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 5. Vigilancia de subastas.**  |
| 1 | En coordinación con la Dirección de Ingresos, se realiza una relación de los vehículos a subastar derivado del vencimiento del plazo establecido para su resguardo en la pensión correspondiente. |
| 2 | Acudir a las subastas de vehículos en pensión remitidos por infracciones de tránsito que lleven en resguardo desde 6 meses a dos años y que no hayan sido reclamados por el propietario. |
| 3 | Verificar que se cumplan las normas del proceso de la subasta (unidades totales, tipo de unidades, comprador real que gano la subasta y documentación correcta). |
| 4 | Entregar a Contralor Municipal, la copia del acta de la subasta, soportada por el recibo de pago de recaudación de ingresos por la venta de vehículos y entregar fotografías de los mismos. |
|  |  |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de la Subasta | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Acta de la Subasta y recibos de pago, Fotografías como evidencia | Según demanda | Contralor Municipal  |
| Relación de los vehículos a subastar | Según demanda | Contralor Municipal y uso interno |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 6. Evaluación institucional.**  |
| 1 | Solicitar a IMPLAN los dictámenes de avances mensuales sobre las líneas de acción del PMDM2014-2016 de todas las Dependencias. |
| 2 | Detectar a las Dependencias que presenten retrasos en los avances con respecto a las metas establecidas al corte del mes correspondiente. |
| 3 | Generar un oficio de comisión para visitar las Dependencias analizadas en el mes y presentar oficio de comisión a Contralor para autorización. |
| 4 | Acudir a la Dependencia y realizar una entrevista con el funcionario titular del área auditada y posteriormente con el personal enlace o responsable de los avances de las líneas de acción. |
| 5 | Aplicar cuestionario de evaluación y seguimiento al desempeño institucional a responsable del Control Interno. |
| 6 | Elaborar Cédula de resultados de observaciones y recomendaciones generadas de la Evaluación al Desempeño y revisar con el Contralor Municipal el contenido de la Cedula y cuestionarios. |
| 7 | Confirmar la autorización del Contralor Municipal para enviar la Cedula y anexos al Titular de la Dependencia involucrada. |
| 8 | Enviar mediante oficio al titular de la dependencia auditada la Cedula de Evaluación al Desempeño, recabando sello y firma de recibido; con copia al Alcalde y Síndico Procurador. |
| 9 | Enviar mediante oficio al Presidente Municipal un informe ejecutivo de las áreas auditadas adjuntándose cédula de resultados obtenidos en dichas auditorías. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de la Evaluación PMDM | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficio de Comisión de visita a la Dependencia involucrada | Según demanda | Contralor Municipal  |
| Cedula de Resultados de Evaluación al Desempeño institucional | Según demanda | Contralor Municipal, Síndico Procurador y Director de la Dependencia involucrado y al Presidente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 7. Análisis Financiero.**  |
| 1 | Solicitar vía telefónica al Departamento de Contabilidad de Tesorería los Estados Financieros e información contable de cada mes de todos las Dependencias del H. Ayuntamiento. |
| 2 | Analizar la información referente a los egresos con respecto al Presupuesto aprobado para detectar excedentes en las cuentas contables del ejercicio por objeto del gasto mensual. |
| 3 | Analizar la información referente a los ingresos para detectar las cuentas contables que no están cumpliendo la meta de recaudación establecida o acordada. |
| 4 | Verificar el total de los siguientes apartados: cuentas ejercidas sin presupuesto aprobado, cuentas excedidas del presupuesto mensual, cuentas con el óptimo ejercicio del presupuesto, cuentas sin ejercicio del presupuesto mensual y cuentas no presupuestadas en el año vigente. |
| 5 | Obtener el Gran Total del Presupuesto que fue aprobado cada año y el monto ejercido mensual contable tanto del Reporte Comparativo de Ingresos como de Egresos. |
| 6 | Determinar los porcentajes del ejercicio del gasto mensual con respecto al Presupuesto anual aprobado. |
| 7 | Determinar los porcentajes del ejercicio de ingresos mensuales con respecto a la Ley de Ingreso estimada. |
| 8 | Generar observaciones con respecto a los análisis comparativos del presupuesto de ingresos y egresos mensuales. |
| 9 | Realizar el consolidado del Reporte Comparativo de Egresos ejercidos en el periodo evaluado y el Reporte Comparativo de los Ingresos recaudados. |
| 10 | Entregar a Contralor Municipal el Reporte Comparativo de Egresos ejercidos en el periodo evaluado y el Reporte Comparativo de los Ingresos recaudados. |
| 11 | Determinar con el Contralor Municipal las conclusiones finales que se anexaran a los Reportes previamente presentados. |
| 12 | Realizar Anexos en específico sobre análisis de cuentas contables a solicitud extraordinaria del Contralor Municipal. |
| 13 | Enviar oficio de Análisis Financiero a la Tesorería Municipal, con copia a Presidencia y Síndico Procurador adjuntando los Reportes Comparativos de Egresos e Ingresos así como las observaciones y anexos correspondientes |
| 14 | Resguardar copia de los Reportes Comparativos mensuales tanto de ingresos como de egresos. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe Comparativo (Egresos e ingresos) | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Reporte Comparativo de Egresos e Ingresos | Según demanda | Contralor Municipal  |
| oficio de Análisis Financiero | Según demanda | Contralor Municipal, Tesorería Municipal, Presidencia y Síndico Procurador |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **ENCARGADO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO** |
| **Objetivo** |
| Ayudar a determinar la eficiencia operativa y administrativa de las áreas de Contraloría Municipal, a través de: Evaluación del Personal de Contraloría, Monitoreo de comisiones al personal, Evaluación Plan Municipal de Desarrollo de Mazatlán, así mismo dar capacitación y evaluación sobre el proceso entrega-recepción |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Plan Municipal de Desarrollo de Mazatlán |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Evaluación de Desempeño** |
| 1 | Registrar la fecha de entrega de informe mensual de actividades en archivo de evaluación al desempeño. |
| 2 | Recibir y verificar el soporte documental de actividades reportadas en informe mensual de actividades. |
| 3 | Registrar la fecha de entrega de soporte documental de actividades reportadas en informe mensual de actividades en archivo de evaluación al desempeño. |
| 4 | Verificar y registrar el cumplimiento de actividades mensuales programadas al auditor en Programa Anual de Trabajo (PAT). |
| 5 | Verificar y registrar el cumplimiento de nuevas tareas mensuales asignadas al auditor con base en formato de monitoreo e informe mensual de actividades. |
| 6 | Registro de Actividades concluidas y no concluidas en archivo de evaluación al desempeño. |
| 7 | En caso de que aplique, analizar y detectar con el personal las causas de incumplimiento o retraso de las comisiones asignadas y generar propuestas de solución o avance. |
| 8 | Informar al Contralor del grado de cumplimiento de las comisiones mensuales asignadas al personal y las causas de trabajos no concluidos. |
| 9 | Registrar en archivo la valoración emitida por el Contralor a actividades no concluidas por el auditor correspondiente para determinar los resultados finales de la Evaluación al desempeño Mensual. |
| 10 | Entregar la información de desempeño final del personal en general al Contralor. |
| 11 | Realizar una presentación bimestral de resultados en reunión de trabajo convoca el Contralor Municipal a auditores internos de la Contraloría. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de cumplimiento por puesto | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Reportes de actividades delegadas y cumplidas | En los primeros 5 días hábiles de cada mes | Contralor Municipal y uso interno |
| Evidencia o soporte de las actividades cumplidas | En los primeros 5 días hábiles de cada mes | Contralor Municipal y uso interno |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 2. Monitoreo de comisiones al personal** |
| 1 | Con base al PAT se registran de manera individual dentro de un formato las actividades mensuales asignadas al personal de Contraloría. |
| 2 | Entregar un formato de avances y riesgos al personal, recabando el porcentaje de avance y declaratoria de riesgo de realizar o concluir determinada actividad. |
| 3 | En caso de declaratoria de riesgo se deberá señalar dentro del formato. |
| 4 | Recolectar mensualmente los formatos de avances y riesgos. |
| 5 | Analizar con el personal involucrado las causas de los retrasos y riesgos.  |
| 6 | Entrega de información al Contralor para su conocimiento y visto bueno. |
| 7 | Reunión con Contralor para análisis y valoración de los reporte de información realizada por cada auditor. |
| 8 | Dar seguimiento al posible ajuste de la tarea en riesgo que sea delegada a otra persona por parte del Contralor. |
| 9 | En caso de ser necesario, y la comisión será permanente, hacer el ajuste correspondiente en el Plan Anual de trabajo derivado del cambio del responsable asignado. |
| 10 | Archivar la documentación relacionada a los monitores mensuales. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Tareas asignadas | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Informe de avance y riesgo de cumplimiento de comisiones | Durante los primeros 15 días hábiles de cada mes | Contralor Municipal |
| Evidencia soporte de cumplimiento | Según demanda | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 3. Evaluación del Plan Municipal de Desarrollo** |
| 1 | Solicitar a cada área de Contraloría el avance de sus actividades con respecto a las líneas de acción del PMDM que les correspondan. |
| 2 | Revisar el resultado de cada líneas de acción con respecto a las metas establecidas para confirmar el % de avance |
| 3 | Elaborar mensualmente un Oficios que contenga los resultados de avances de las líneas de acción de cada una de las áreas involucradas. |
| 4 | Realizar un Oficio de avances de líneas de acción PMDM y recabar firmas de Oficios por responsables de área involucrados. |
| 5 | Entregar los oficios al Contralor para su revisión y complemento (en caso de ser necesario). |
| 6 | Una vez que el Contralor firma los oficios finales, enviar los oficios sobre resultados de avances mensuales a líneas de acción al Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN). |
| 7 | Llevar a cabo un expediente con soporte documental y oficios de avances mensuales de las líneas de acción firmados por los responsables involucrados. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Avance de líneas de acción PMDM | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes Solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Informe de avance de las líneas de acción | Durante los primeros 15 días hábiles de cada mes | Contralor Municipal / IMPLAN |
| Evidencia soporte de cumplimiento | Según demanda | Contralor Municipal / IMPLAN  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 4. Capacitación del proceso entrega-recepción.** |
| 1 | Definir un salón o área adecuada para evento de capacitación mediante oficio a las Dependencias de apoyo. |
| 2 | Solicitar el mobiliario adecuado, insumos y alimentos requeridos mediante oficio a la Dirección de Relaciones Públicas (según alcance de la capacitación). |
| 3 | Enviar la invitación a curso de capacitación a las Dependencias involucradas. |
| 4 | Confirmar la asistencia de los enlaces o personal asignado para la capacitación. |
| 5 | Desarrollar el material didáctico de capacitación y realizar Orden del día. |
| 6 | Coordinar y delegar actividades de logística para el evento (mesa de registro, toma de fotografías, verificación de ambiente, luz y sonido). |
| 7 | Llevar a cabo el curso de capacitación en acorde al orden del día establecido. |
| 8 | Se realiza informe y se entrega a Contralor Municipal con la evidencia del mismo (fotografías). |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Capacitación | % | Según demanda | Cursos impartidos / Cursos Programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Material didáctico sobre el Procedimiento de entrega-recepción | Antes de realizar la capacitación | Contralor Municipal |
| Lista de asistencia al curso de capacitación | Al inicio del curso | Contralor Municipal |
| Evidencia de la capacitación realizada | Durante el desarrollo del curso | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 5. Evaluar el proceso entrega-recepción.** |
| 1 | Recibir la notificación por parte de la Secretaria del Ayuntamiento o Dirección de Recursos Humanos, cuando acontecen cambios de funcionarios. |
| 2 | Contactar al área de Bienes Municipales para acordar la fecha y hora del proceso entrega-recepción, definiendo el equipo de revisión de activos y estableciendo el personal Enlace para trabajos administrativos |
| 3 | Iniciar la verificación física de activos, dando inicio a la elaboración del Acta de Entrega-Recepción. |
| 4 | Una vez terminada la verificación física, elaborar los anexos necesarios en el Sistema Electrónico de Entrega-Recepción, informando todas las observaciones |
| 5 | Asegurar que se hayan realizado correcciones y conclusiones de trabajos administrativos (impresión, foliado y respaldo en CD). |
| 6 | Dar seguimiento a la Firma de la Acta y documentos anexos. |
| 7 | Entregar al Contralor la documentación correspondiente al proceso de entrega-recepción. |
| 8 | Enviar mediante oficio la documentación de entrega-recepción a funcionario entrante y funcionario saliente. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Capacitación | % | Según demanda | Cursos impartidos / Cursos Programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficio de conclusión del proceso entrega-recepción | Según demanda | Funcionario entrante y Funcionario saliente. |
| Acta Administrativa de la Entrega-Recepción | Según demanda | Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **ENCARGADO DE QUEJAS Y DENUNCIAS** |
| **Objetivo** |
| Brindarle al ciudadano una mejor atención referente a la captación de quejas y denuncias con respecto a la falta o daños recibidos por cualquier servidor u órgano público, determinando el resultado de la investigación de la queja o denuncia presentada ante Contraloría. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Libro de Gobierno / Acta de Comparecencia |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Auxiliar Administrativo |
| Auxiliar Jurídico**Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Captación de queja o denuncia.**  |
| 1 | Recibir las quejas y denuncias presentadas por escrito por el Ciudadano o Servidor Público que acude al área de Contraloría Municipal. Registrar las quejas y denuncias en el Libro de Gobierno. |
| 2 | Analizar la queja o denuncia presentada y desechar la queja o denuncia que no reúna los requisitos que estipula la LRASPES. |
| 3 | Confirmar las quejas y denuncias en el término de tres días hábiles posteriores a su presentación, asignando un número de expediente con folio alfanumérico; debiendo turnar a la autoridad competente las que no sean competencia de Contraloría. |
| 4 | Levantar Acta de Comparecencia cuando el quejoso o denunciante no presenta ningún documento por escrito a Contraloría para interponer la queja o denuncia. |
| 5 | Citar por oficio a las personas involucradas (quejosas y denunciadas) para que comparezcan ante la Contraloría y declaren entorno a los hechos. Valorar las pruebas y todas las documentales que obren en el expediente, a efecto de determinar la presunta responsabilidad administrativa del o los servidores públicos. |
| 6 | Emitir acuerdos de trámite para hacer constar cualquier determinación o acción procedimental o cualquier otro aspecto que la Contraloría Municipal determine necesario documentar en el expediente respectivo. |
| 7 | Elaborar por escrito razón de actuación en los casos en los que la Contraloría Municipal requiera hacer constar hechos propios como parte de las diligencias o actuaciones que realizan durante la investigación. |
| 8 | Requerir al quejoso o denunciante dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de recepción, para que aporte datos que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público, cuando no se advierta de la queja o denuncia presentada. |
| 9 | Emitir Acuerdo de Improcedencia cuando en la queja o denuncia presentada no contenga los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público. |
| 10 | Remitir por oficio al Síndico Procurador los casos en los que se detecte que las facultades para sancionar se encuentren prescritas o próximas a prescribir, conforme a la LRASPES, derivado de la fecha en que ocurrieron los hechos denunciados. |
| 11 | Emitir un Acuerdo de Remisión debidamente fundamentado y motivado, en el que se hace constar el resultado de la investigación de la queja o denuncia presentada ante la Contraloría Municipal, se determina la infracción cometida y la presunta responsabilidad administrativa. |
| 12 | Remitir por oficio con acuse de recibido, al Síndico Procurador original del expediente de investigación de la queja o denuncia debidamente integrado y foliado, a efecto de que inicie el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente. |
| 13 | Emitir acuerdo de archivo por falta de elementos suficientes (acuerdo de sobreseimiento) debidamente fundamentado y motivado donde se determina que no existen elementos y medios de prueba para establecerla existencia de una probable conducta irregular administrativamente sancionable e imputable a un servidor público. |
| 14 | Elaborar el Informe mensual de quejas y denuncias, señalando la cantidad de investigaciones emitidas y el seguimiento de cada una de ellas. |
| 15 | Anexar al informe de quejas y denuncias los datos siguientes: Quejas o denuncias Pendientes del Mes Anterior, Recibidas, Concluidas (Remitidas al Síndico Procurador y Sin efectos) y Pendientes al Mes Actual. |
| 16 | Elaborar el Informe mensual de actividades en apego a lo acordado en el Plan Anual de Trabajo (PAT) y a las políticas establecidas en el PMD (líneas de acción). |
| 17 | Integrar debidamente el expediente de la queja o denuncia con todos los documentos y diligencias que se generen, obtengan o practiquen durante la etapa de la investigación, de manera cronológica. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados del proceso de la queja o denuncia | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Toma por escrito de la queja o denuncia | Según demanda | Contralor Municipal  |
| Evidencia recopilada | Según demanda | Contralor Municipal y uso interno |
| Acta de comparecencia | Según demanda | Personas involucradas (quejosas y denunciadas) |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** |
| **Objetivo** |
| Ayudar a ejecutar gestiones administrativas de valor para la Contraloría Municipal, tales como: evaluación de Boletas de Atención Ciudadana., aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, apoyo en el proceso de captación de quejas o denuncias y ayuda en el proceso de entrega-recepción. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Encargado de Quejas y Denuncias |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Quejas y Denuncias |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Evaluación de Boletas de Atención Ciudadana** |
| 1 | Solicitar a Atención Ciudadana un informe mensual de atención de boletas por cada una de las Dependencias. |
| 2 | Analizar la estadística de Boletas atendidas de cada Dependencia. |
| 3 | Detectar las dependencias que tengan mayor índice de quejas No atendidas y No leídas. |
| 4 | Realizar un Oficio dirigido a cada Director indicando el porcentaje de cumplimiento del acumulado anual. |
| 5 | Presentar el Oficio de Boletas atendidas de cada Dependencia al Contralor Municipal |
| 6 | Recibir autorización para el envío por parte de su jefe inmediato y asegurar la entrega correcta de los Oficios Estadísticos de Boletas Atendidas a cada Dependencia, recabando firma de acuse de recibido. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Cumplimiento de Boletas de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficio Estadístico de Boletas Atendidas | Según demanda | Contralor Municipal  |
| Oficio Estadístico de Boletas Atendidas | Según demanda | Director de la Dependencia involucrada |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 2. Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana** |
| 1 | Conocer los puntos de aplicación de Encuestas a solicitud del Contralor Municipal. |
| 2 | Coordinar apoyos extraordinarios para la aplicación de Encuestas con el personal de otras Dependencias. |
| 3 | Acudir afuera de las Dependencias o de cualquier centro comercial y hacer uso del Formato establecido de Encuesta y aplicar las 15 preguntas |
| 4 | Presentarse con el Ciudadano, señalando de donde viene y el motivo del acercamiento. Invitar al ciudadano a contestar 15 preguntas relacionadas a la eficiencia del servicio público. |
| 5 | Explicar o aclarar cualquier duda relacionada a las preguntas presentadas. Asegurar se haya anotado el nombre de la persona entrevistada y agradecerle su participación |
| 6 | Concentrar la información obtenida de las encuestas aplicadas al ciudadano. Elaborar un informe de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los ciudadanos |
| 7 | Presentar el Informe a Contralor Municipal, aclarando dudas y realizando los ajustes necesarios. |
| 8 | Dar seguimiento a la entrega correcta del Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana a Presidencia, Síndico Procurador y en ocasiones al área de Tesorería, recabando acuse de recibido el Informe y resguardar copia del acuse firmado y sellado. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Formato Encuesta de 15 preguntas | Según demanda | Contralor Municipal, Presidencia, Síndico Procurador y Tesorería |
| Fotografías como evidencia ( en caso de ser necesario) | Según demanda | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 3. Apoyo en el proceso de captación de quejas o denuncias** |
| 1 | Levantar actas de comparecencias a los citados. |
| 2 | Registrar en el Libro de Gobierno las quejas y denuncias recibidas. |
| 3 | Abrir expedientes de quejas y denuncias en base al consecutivo de registro de Libro de Gobierno |
| 4 | Foliar y obtener copias a expedientes cuando estos serán remitidos al Síndico Procurador |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de documentación | % | Según demanda | Documentos entregados / Documentos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Estatus de queja, Expedientes, Oficios diversos | Según demanda | Encargada de Quejas y Denuncias |
| Acuerdos Administrativos, Acta de Comparecencia | Según demanda | Uso interno o Síndico Procurador, Encargada de Quejas y Denuncias |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 4. Apoyo en el proceso de entrega-recepción** |
| 1 | Acudir a la Dirección de la Dependencia para confirmar quien será la persona enlace que coordinara la entrega-recepción final. |
| 2 | Realizar la revisión de formatos, avances y acta de entrega recepción. |
| 3 | Emitir un oficio informando el avance del proceso de entrega-recepción. |
| 4 | Verificar la conclusión de los trabajos de entrega-recepción. |
| 5 | Emitir un oficio final de notificación de los formatos validados y actas entregadas. |
| 6 | Evaluar que se haya firmado el acta de entrega-recepción por el personal involucrado (Director, enlace, testigos y Síndico Procurador). |
| 7 | Enviar a la Dependencia involucrada un oficio dictamen de la conclusión del proceso de entrega-recepción con las observaciones específicas por el Contralor Municipal. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Firma en el acta de entrega-recepción | % | Según demanda | Verificación visual de la firma en el acta de entrega-recepción por el personal involucrado (Director, enlace, testigos y Síndico Procurador). |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficios de avance del proceso de entrega-recepción | Durante la ejecución del proceso | Al Director involucrado |
| Acuerdos Administrativos, Acta de Comparecencia | Según demanda | Uso interno o Síndico Procurador, Encargada de Quejas y Denuncias |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR JURIDICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Contraloría Municipal** |
| **AUXILIAR JURIDICO** |
| **Objetivo** |
| Brindar Asesoría legal por anomalías en Procesos Administrativos o procesos de Obra Pública, para solucionar todos los asuntos Juridicos derivados de las auditorías realizadas y abriendo expedientes de oficio por cada asunto jurídico atendido. Ayudar a ejecutar gestiones administrativas de valor para la Contraloría Municipal, tales como: aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, apoyo en el proceso de captación de quejas o denuncias y ayuda en el proceso de entrega-recepción. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Reglamento de Contraloría y de Tránsito |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Ley de Obras Públicas del Estado de Sinaloa |
| Excelente ortografía y redacción | Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados |
|  Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |  Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado / Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Encargado de Quejas y Denuncias |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Quejas y Denuncias |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 1. Asesoría legal a Auditorias** |
| 1 | Admitir la denuncia de oficio por parte de la Dependencia. |
| 2 | Valorar las pruebas que vienen acompañando la denuncia. |
| 3 | Girar oficios a las Dependencias correspondientes para recibir respuesta de lo solicitado según la denuncia. |
| 4 | Citar a los servidores públicos para comparecer en caso de que la denuncia sea en contra. |
| 5 | Levantar un acta de comparecencia. |
| 6 | Valorar todos los documentos que integran el expediente como las pruebas documentales, testimoniales, pruebas de inspección y actas de comparecencia. |
| 7 | Emitir una resolución al Síndico Procurador si existen responsabilidad administrativa por parte del funcionario, ya sea que se quede sin efecto por falta de elementos. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Oficio de Resolución y Expediente para Síndico Procurador | % | Según demanda | Oficios entregados / Asesoría solicitada |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Sobre-seguimiento por falta de elementos | Según demanda | Contralor Municipal |
| Desechamiento cuando no cumple con requisitos según art. 43 | Según demanda | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 2. Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana** |
| 1 | Conocer los puntos de aplicación de Encuestas a solicitud del Contralor Municipal. |
| 2 | Coordinar apoyos extraordinarios para la aplicación de Encuestas con el personal de otras Dependencias. |
| 3 | Acudir afuera de las Dependencias o de cualquier centro comercial y hacer uso del Formato establecido de Encuesta y aplicar las 15 preguntas |
| 4 | Presentarse con el Ciudadano, señalando de donde viene y el motivo del acercamiento. Invitar al ciudadano a contestar 15 preguntas relacionadas a la eficiencia del servicio público. |
| 5 | Explicar o aclarar cualquier duda relacionada a las preguntas presentadas. Asegurar se haya anotado el nombre de la persona entrevistada y agradecerle su participación |
| 6 | Concentrar la información obtenida de las encuestas aplicadas al ciudadano. Elaborar un informe de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los ciudadanos |
| 7 | Presentar el Informe a Contralor Municipal, aclarando dudas y realizando los ajustes necesarios. |
| 8 | Dar seguimiento a la entrega correcta del Informe de Encuestas de Satisfacción Ciudadana a Presidencia, Síndico Procurador y en ocasiones al área de Tesorería, recabando acuse de recibido el Informe y resguardar copia del acuse firmado y sellado. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Formato Encuesta de 15 preguntas | Según demanda | Contralor Municipal, Presidencia, Síndico Procurador y Tesorería |
| Fotografías como evidencia ( en caso de ser necesario) | Según demanda | Contralor Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 3. Apoyo en el proceso de captación de quejas o denuncias** |
| 1 | Admitir la denuncia o queja presentada por el ciudadano o por la misma Dependencia. |
| 2 | Valorar las pruebas que vienen acompañando la queja o denuncia. |
| 3 | Girar oficios a las Dependencias correspondientes para recibir respuesta de lo solicitado según la Queja o denuncia. |
| 4 | Citar a los servidores públicos para comparecer en caso de que la denuncia sea en contra de el. |
| 5 | Levantar un acta de comparecencia. |
| 6 | Valorar todos los documentos que integran el expediente como las pruebas documentales, testimoniales, pruebas de inspección y actas de comparecencia. |
| 7 | Emitir una resolución al Síndico Procurador si existen responsabilidad administrativa por parte del funcionario, ya sea que se quede sin efecto por falta de elementos. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Oficio de Resolución y Expediente para Síndico Procurador | % | Según demanda | Documentos entregados / Documentos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficio de Resolución y Expediente  | Según demanda | Contraloría Municipal |
| Sobre-seguimiento por falta de elementos, Desechamiento cuando no cumple con requisitos según art. 43 | Según demanda | Contraloría Municipal |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 4. Apoyo en el proceso de entrega-recepción** |
| 1 | Acudir a la Dirección de la Dependencia para confirmar quien será la persona enlace que coordinara la entrega-recepción final. |
| 2 | Realizar la revisión de formatos, avances y acta de entrega recepción. |
| 3 | Emitir un oficio informando el avance del proceso de entrega-recepción. |
| 4 | Verificar la conclusión de los trabajos de entrega-recepción. |
| 5 | Emitir un oficio final de notificación de los formatos validados y actas entregadas. |
| 6 | Evaluar que se haya firmado el acta de entrega-recepción por el personal involucrado (Director, enlace, testigos y Síndico Procurador). |
| 7 | Enviar a la Dependencia involucrada un oficio dictamen de la conclusión del proceso de entrega-recepción con las observaciones específicas por el Contralor Municipal. |
|  | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Firma en el acta de entrega-recepción | % | Según demanda | Verificación visual de la firma en el acta de entrega-recepción por el personal involucrado (Director, enlace, testigos y Síndico Procurador). |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Oficios de avance del proceso de entrega-recepción | Durante la ejecución del proceso | Al Director involucrado |
| Acuerdos Administrativos, Acta de Comparecencia | Según demanda | Uso interno o Síndico Procurador, Encargada de Quejas y Denuncias |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **FUNCION 5. Apoyo en el Operativo del Alcoholímetro** |
| 1 | Recibir el Oficio de comisión realizado por el Contralor y asistir antes de las 11pm al punto de revisión el operativo alcoholímetro como observador. |
| 2 | Registrar en Formato de Incidencias: el Nombre del Auditor, nombre del Jefe de Transito, Jefe de Policía, Doctor, Jurídico, Cantidad de unidades detenidas. |
| 3 | Tomar nota de las incidencias presentadas durante el operativo (vehículos remitidos: placa, marca, hora, grados de alcohol, nombre del conductor y observaciones). |
| 4 | Sacar copia del Formato de Incidencias y entregar a Contralor para su revisión, aclarando cualquier duda con respecto a las observaciones o vehículos detenidos y resguardar copia para archivo. |
|  |  |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Informe de Incidencias | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Reportes fotográficos y evidencias | Durante el apoyo en el operativo | Contralor Municipal |
| Informe de Incidencias | Al día siguiente del apoyo operativo | Contralor Municipal |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA EJECUTIVA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Contraloría Municipal** |
| **Puesto** |
| **SECRETARIA EJECUTIVA** |
| **Objetivo** |
| Apoyo general en gestiones administrativas de oficina, realizando actividades específicas para el control de asistencia y salidas, atención al ciudadano, elaboración de oficios, recepción y control de correspondencia, control de archivo, elaboración de requisiciones de compra, viáticos y aplicaciones presupuestales. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Control de Archivo y expedientes |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software SADMUN |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y Equipo** |
| Teléfono, Computadora, Impresora, Copiadora, Escáner, Agenda de Trabajo del Contralor, Agenda del Presidente, Sistema Software SADMUN |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a Contraloría Municipal.
2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario.
3. Presentar la documentación recibida a Contralor 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 |
| Contralor | 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 |
| No aplica | No aplica | No aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Contralor para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Contralor el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización.
4. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Contralor | Revisión del documento | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda |
| Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | Personal designado por Jefe Inmediato |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Recibir la documentación entregada a las oficinas de Contraloría y obtener una copia de los documentos que sean necesarios resguardar.
2. Acomodar en carpeta el permiso otorgado, aclarando cualquier duda con el Contralor sobre la documentación a archivar.
3. Mantener una correcta disposición de los documentos para atender las solicitudes de Contralor, personal del área o personal de otras Dependencias.
4. Entregar o enviar la documentación solicitada, previa autorización de Contralor.
5. Ayudar a la digitalización de documentos o sacar copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Contralor, Personal del área | Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | 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 | Jefe inmediato, personal del área o Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. 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 Contralor para su revisión y autorización correspondiente.
4. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría o Taller Municipal 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 Contralor.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director | 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 | Sub director de Comercio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS DEL PERSONAL** |
| 1. Vigilar que todo el personal anote su hora de llegada en la Bitácora de entradas y salidas, solicitando amablemente su registro en caso de que alguien no lo haya realizado.
2. Cuando alguien del personal de Contraloría deba de salir a una tarea en específica fuera de las oficinas, solicitar su registro en la Bitácora. incluyendo las salidas del Auxiliar General (Chofer)
3. Verificar que todo el personal de Contraloría hayan registrado su hora de salida firmando la Bitácora correspondiente.
4. Presentar la Bitácora a Contralor Municipal para su revisión y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general | Registro de entradas y salidas | 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 |
| Control de asistencias | Numero entero | Diario | Anotando hora de entrada y salida  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de entradas y salidas del personal | Según demanda | Contralor |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. ATENCIÓN GENERAL DE OFICINA** |
| 1. Recibir y saludar al ciudadano que acude a las oficinas de Contraloría Municipal escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono para canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
2. Diariamente al inicio de labores verificar e imprimir la agenda del C. Presidente Municipal, con el fin de detectar los eventos en los cuáles se requiere la asistencia del Contralor Municipal, de la misma manera, tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico, hacia el Contralor para agendar la fecha y hora de la asistencia.
3. Monitorear que todos los equipos se mantengan en buen estado, como copiadora, computadoras, mantenimiento de las oficinas, etc.
4. A petición del Contralor, solicitar a la Dirección de Egresos vía telefónica la autorización del importe por el cual se hará la requisición de viáticos, una vez autorizado, revisar el depósito realizado por la Dirección de Egresos en la cuenta del Contralor.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en generalContralorPersonal en generalContralor | CanalizaciónAgenda de trabajoRevisión de equiposPago de viáticos | Según demandaDiarioSegún demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de EgresosPresidenciaCiudadano | Pago de viáticosAgenda del PresidenteAtención y canalización | Según demandaDiario 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 Tareas | % | Diario | Tareas cumplidas / Tareas delegadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR GENERAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Contraloría Municipal** |
| **Puesto** |
| **AUXILIAR GENERAL**  |
| **Objetivo** |
| Ayudar a las áreas de Contraloría Municipal a entregar la documentación requerida en diferentes órganos e instituciones gubernamentales, empresas de la iniciativa privada o centro de negocio del ciudadano. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y Equipo** |
| Vehículo de trabajo asignado, Licencia de manejo, documentación en regla del automóvil |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Contralor Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Contraloría Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN** |
| 1 | Acudir con el personal de Contraloría Municipal y preguntar a primera hora si hay documentación a entregar pendiente del día anterior o del día presente. |
| 2 | Recibir la documentación y solicitar indicaciones especiales para la entregar, tomando nota de las mismas en caso de ser necesario. |
| 3 | Avisar al personal de su salida para confirmar que son todos los documentos a entregar y dar prioridades de entrega según la logística de traslado, urgencias o tiempos límite. |
| 4 | Una vez que acude al lugar destino, recabar firma y sello de quien recibe la documentación entregada como acuse, resguardar copias de dichos documentos. |
| 5 | Entregar las copias de la documentación entregada al personal de cada área que solicitó la entrega previamente, anotar en bitácora cada entrega (fecha, hora, oficio, destino). |
| 6 | Realizar cualquier tarea adicional o especial asignada por el Contralor Municipal. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|  |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: - El cumplimiento de las funciones asignadas al puesto, a través de indicadores de desempeño.- El cumplimiento en tiempo y forma sobre la entrega de documentos obligatorios. - El apego al Código de Ética y Conducta del H. Ayuntamiento. |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de documentación | % | Diario  | Total de documentación y encargos realizados vs solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Bitácora de entrega de documentación | Diario | Uso y control Interno |
|  |  |  |

**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 | PuestoDirección de Recursos Humanos | ÁreaOficialía Mayor |
| Recibido por: |
| Firma / sello | PuestoContralor  | ÁreaContraloría Municipal |

Revisado y Aprobado por:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|  |  |  |
| Zima Consulting Group | Oficialía Mayor | Presidente Municipal |

 |