

manual organizacional

**Coordinación de Acceso a la Información**



1 de diciembre del 2016

Manual organizacional

H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa



**CONTENIDO**



|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Introducción** | **2** |
| 1. **Bienvenida de Presidente** | **3** |
| 1. **Cultura Gubernamental** | **4** |
| 1. **Normatividad Aplicable** | **7** |
| 1. **Objetivos de la Dirección** | **8** |
| 1. **Guías Operativas por Área:**  * Director * Encargada de Servicios Generales | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **28** |
| 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. | **29** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **32**  **33** |

**INTRODUCCIÓN**



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

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



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

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



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

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

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| El derecho de acceso a la información pública, a partir de las adiciones realizadas al Artículo sexto constitucional, cobra cada día mayor importancia, y es que la sociedad actual exige rendición de cuentas y transparencia en los actos de los Servidores públicos. Es por ello que resulta necesario crear un instrumento que establezca de manera clara y sencilla el procedimiento que se sigue en la Coordinación Municipal de Acceso a la Información Pública del Municipio de Mazatlán (COMAIP); desde que el ciudadano ejerce su derecho de acceder a la información que obra en poder de la dependencias y entidades de la administración pública municipal hasta el momento en que estas elaboran la respuesta a dicha solicitud y el ciudadano la recibe.  LEGISLACIÓN  • Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  • Artículo 4 Bis y 109 Bis B de la Constitución Política del Estado de Sinaloa  • Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa.  • Artículo 23 Bis del Reglamento de la Administración Pública  La Coordinación de Acceso a la Información cuenta con un marco jurídico basado en:   * Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. * Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa. * Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa. * Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa * Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa. * Ley Federal de Trabajo. * Constitución Política del Estado de Sinaloa. * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. * Código Civil del Estado de Sinaloa. |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **OBJETIVO**  La Coordinación Municipal de Acceso a la Información Pública, dependencia de la Secretaría de la Presidencia, es la encargada de promover la cultura de la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad.  Promover el ejercicio de los derechos de los gobernados en materia de acceso a la información y protección de datos personales, recibir las solicitudes de acceso a la información y llevar a cabo el seguimiento de las respuestas a las peticiones de información turnada a las distintas Direcciones del Ayuntamiento, así como a los órganos para municipales.  Por otro lado ésta coordinación como lo establece el artículo 7 de la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa, forma parte del Comité de Información, mismo que tiene facultades de supervisión, consulta en materia de acuerdos de reserva o identificación de información confidencial, así como de organización administrativa y normativa de los procedimientos de acceso y conservación de la información Pública. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR DE LA COORDINACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Coordinación de Acceso a la Información** | |
| **DIRECTOR DE LA COORDINACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Brindar información a la ciudadanía sobre el desempeño de cada Dependencia del Ayuntamiento y mantener una claridad en los resultados obtenidos y acciones realizadas en el Municipio de Mazatlán, proporcionando oportunamente al ciudadano la información solicitada en apego a la Ley de Acceso a la Información. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Control de archivo y administración |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Agenda de trabajo |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Teléfono / Conmutador | Plataforma web [www.mazatlan.gob.mx](http://www.mazatlan.gob.mx) |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo**   * Encargado de Servicios Varios. | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Secretaria de Presidencia | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Presidencia | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** | | | |
| 1. Atender en temas en específico al ciudadano cuando se requiera de manera personal de una manera amable y con respeto. 2. Revisar la información que el ciudadano está solicitando para proceder con la entrega correspondiente, vigilando que cumpla la Ley de Acceso la Información. 3. Proporcionar la información al ciudadano, previamente solicitada, recabando firma de acuse de entregado, archivar y resguardar adecuadamente. 4. Confirmar si la solicitud del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada. 5. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas. 6. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana para solucionar la inconformidad o duda del ciudadano. 7. Acudir a todos los eventos de DATA (Díselo a tu Alcalde) y tomar nota de las necesidades de información del ciudadano, dar seguimiento a dichas solicitudes para proceder con la entrega correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Canalización para la atención del Ciudadano | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención ciudadana | Número entero | Según demanda | Cantidad de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CAPTACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | |
| 1. Dar atención al ciudadano para captar sus requerimientos de información, registrando los datos de la persona quien solicita (nombre, domicilio, fecha, tipo de información, motivo, etc.) 2. Recibir peticiones de información a través del sistema INFOMEX, aclarando cualquier duda sobre el tipo y destino de la información solicitada. 3. Solicitar a Encargada de Servicios la elaboración de un oficio para las Dependencias responsables de proporcionar la información solicitada. 4. Revisar y firmar el oficio antes de ser enviado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargada de Servicios | Oficios de solicitud de información | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, Sistema INFOMEX | Captación de solicitud de información | 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 |
| Captación de solicitudes de información | Número entero | Según demanda | Cantidad de solicitudes registradas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de información | Según demanda | | Dependencias involucradas del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | |
| 1. Solicitar, por medio de oficio, a las Dependencias involucradas la información requerida ya sea por el ciudadano o por cualquier otro Órgano externo, indicando a la Dependencia el plazo límite, el contenido y el motivo de la solicitud. 2. Dar seguimiento a la Dependencia hasta la recepción correcta de la Información, confirmar de recibido y revisar si la información corresponde a la solicitud previamente realizada. 3. Entregar la Información al ciudadano o al órgano quien solicito, recabando firma en el acuse correspondiente. 4. Revisar y actualizar el portal web del Ayuntamiento www.mazatlan.gob.mx apartado de transparencia, cotejando las secciones de todas las Dependencias.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargada de Servicios | Oficio de solicitud de información | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias del H. Ayuntamiento  Ciudadano  Órganos Diversos | Solicitud de información  Entrega de información  Entrega de información | Según demanda  Según demanda  Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de información | % | Según demanda | Información entregada / Información solicitada |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informes y cuadro estadísticos solicitados | Según demanda | | Ciudadanos, Órganos externos y portal de la  Página oficial del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. EVALUACIÓN DE SOLICITUDES ATENDIDAS** | | | |
| 1. Solicitar a la Encargada de Servicios reportes sobre la atención de las peticiones de información con las Dependencias involucradas, según la fecha de vencimiento, identificando las causas del retraso (en caso de haberlo). 2. Analizar la cantidad de solicitudes de información atendidas vs las solicitudes que están pendientes. 3. Autorizar el envío de informes a CEAIPES (sobre las peticiones recibidas y peticiones contestadas).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargada de Servicios | Reporte de solicitudes atendidas | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | CEAIPES | Reporte de solicitudes atendidas | 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 Reportes | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de entregas de información  (Solicitudes recibidas y solicitudes atendidas). | No aplica | | CEAIPES |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** | | | | | |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio. 2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño. 3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante. 4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Canalización de Oficios | 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 6. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** | | | |
| 1. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo. 2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas. 3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo. 4. Enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio. 5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 6. Notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Solicitud y revisión de avances | Mensual | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | IMPLAN | Informe de avances e Impactos | Mensual | | Contraloría, ASE | Evidencias de los avances | Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Avance del PMDM | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual | | IMPLAN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de Información brindada al ciudadano y órganos externos, Oficios, Invitaciones, correspondencia, Reportes mensuales, etc. 2. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada. 3. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados. 4. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 5. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO SERVICIOS VARIOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Coordinación de Acceso a la Información** | |
| **ENCARGADA DE SERVICIOS VARIOS** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las solicitudes de información del ciudadano y entidades públicas para proporcionar en tiempo y forma información actualizada, notificando a Jefe inmediato las peticiones de información recibidas y peticiones contestadas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo del Sistema Software SADMUN |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Plataforma web [www.mazatlan.gob.mx](http://www.mazatlan.gob.mx) |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software SADMUN |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno. | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación de Acceso a la Información | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. CAPTACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | |
| 1. Dar atención al ciudadano para captar sus requerimientos de información, registrando los datos de la persona quien solicita (nombre, domicilio, fecha, tipo de información, motivo, etc.) 2. Recibir peticiones de información a través del sistema INFOMEX, aclarando cualquier duda sobre el tipo y destino de la información solicitada. 3. Elaborar y enviar un oficio (con firma del Director de la Coordinación de Acceso a la Información) a las Dependencias responsables de proporcionar la información solicitada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Oficios de solicitud de información | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano, Sistema INFOMEX | Captación de solicitud de información | 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 |
| Captación de solicitudes de información | Número entero | Según demanda | Cantidad de solicitudes registradas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de información | Según demanda | | Dependencias involucradas del H. Ayuntamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN** | | | |
| 1. Dar seguimiento a las peticiones de información con las Dependencias involucradas, según la fecha de vencimiento, identificando las causas del retraso (en caso de haberlo). 2. Medir y reportar a Director la cantidad de solicitudes de información atendidas vs las solicitudes que están pendientes. 3. Elaborar informes a CEAIPES (sobre las peticiones recibidas y peticiones contestadas).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Reporte de solicitudes atendidas | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | CEAIPES | Reporte de solicitudes atendidas | 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 Reportes | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de entregas de información  (Solicitudes recibidas y solicitudes atendidas). | No aplica | | Director y CEAIPES |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 Jefe Inmediato 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 Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | 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 | | Director |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección. 2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) o en caso de ser necesario enviar el acuse de documentación recibida, ya sea por correo electrónico o paquetería a aquellas Dependencias o áreas que enviaron oficios, cartas, informes, etc. 3. Anotar en una Bitácora los documentos recibidos y canalizados (No. folio del oficio, la fecha de recepción, el nombre de la persona o institución y el asunto o petición). 4. Presentar la documentación recibida al Director para su revisión. 5. Enviar solicitudes a diferentes Dependencia, confirmando vía telefónica y recabando acuse de recibido.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  | Entrega de correspondencia | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias que entregaron documentos | Acuse de 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 |
| 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 6. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Director para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado. 2. Confirmar con Director 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. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda | | Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | | Personal designado por Director |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando carpetas identificadas por cada Dependencia, por órgano de Gobierno, por Secretarias del Estado o Federales, por Instituciones o por Asociaciones. 2. Revisar y confirmar con Jefe Inmediato la documentación que es necesaria escanear (oficios, invitaciones, reportes, memorándums, cartas, etc.) 3. Recabar la autorización del Director para la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 4. Realizar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



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

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



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

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



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