

manual organizacional

**Dirección de Evaluación y Enlace Rural**



1 de diciembre del 2016

Manual organizacional

H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa

 

**CONTENIDO**



|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Introducción**
 | **2** |
| 1. **Bienvenida de Presidente**
 | **3** |
| 1. **Cultura Gubernamental**
 | **4** |
| 1. **Normatividad Aplicable**
 | **7** |
| 1. **Objetivos de la Dirección**
 | **8** |
| 1. **Guías Operativas por Área:**
* Director de Evaluación y Enlace Rural.
* Coordinador de Zona.
* Auxiliar de Coordinador de Zona.
* Coordinador Técnico.
* Trabajador Social.
* Auxiliar Administrativo.
* Secretaria.
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **56** |
| 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.
 | **57** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **60****61** |

**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 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**



|  |
| --- |
| Legislación.De acuerdo con el Art. 31 de la ley del gobierno municipal en el estado de Sinaloa los municipios deberán promover, colaborar y establecer centros que permitan el desarrollo agropecuario en su territorio. El municipio de Mazatlán cuenta con 8 sindicaturas y más de 60 comunidades rurales en los que habitan gran cantidad de personas, cuenta con dos ríos al norte el Quelite y al sur el Presidio, con la construcción de la presa picachos, la inminente introducción del sistema de riego y la apertura de la autopista hacen condiciones muy favorables para el desarrollo agropecuario que permitan mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, de aquí la importancia y la necesidad de que el municipio asuma un papel de liderazgo y compromiso para ser un facilitador y ordenador de este desarrollo rural.Artículo 27 del Reglamento Interno del H. Ayuntamiento de Mazatlán.Además, la Dirección de Evaluación y Enlace Rural 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**



|  |
| --- |
| **OBJETIVOS.**Ayudar, asesorar y elaborar proyectos para apoyos con los Síndicos de comunidades rurales, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, a través de la entrega de diversos apoyos y beneficios. Recibir solicitudes para vivienda de todas las comunidades, para mejorar la calidad de vida de las familias mazatlecas con una vivienda digna y realizar proyectos productivos en la zona rural con grupos informales, supervisando la operatividad de cada Proyecto Productivo autorizado.1. Proporcionar asesoría y capacitación al sector rural de manera integral y coordinada para que puedan participar en los apoyos y servicios ofrecidos por las secretarias de los diferentes niveles de gobierno.
2. Crear agro empresas en los ejidos y comunidades de Mazatlán. • Identificar y gestionar las obras más necesarias en la zona rural que permitan atender las necesidades de servicios públicos y mejorar su entorno.
3. Identificar y apoyar a comunidades con potencial para convertirse en lugares turísticos y de esta manera tener otras opciones para los turistas que arriban a Mazatlán.
4. Promover el deporte en el medio rural como una estrategia para fortalecer el desarrollo integral de la juventud rural.

**MISION**Ser una Dirección con liderazgo social rural, capacidad y transparencia que en conjunto con los productores agropecuario logre un desarrollo rural sustentable mediante la aplicación de programas que le permita incorporar recursos para sus proyectos productivos dando como resultados elevar el nivel de vida de la población rural del Municipio de Mazatlán de Sinaloa. **VISION**Ser un organismo que coadyuve a direccionar los recursos destinados al sector agropecuario y así fortalecerlo. Promoviendo una cultura de cuidado a los recursos naturales que permita la compatibilidad de la actividad agropecuaria con el medio ambiente lo cual permitirá un desarrollo sustentable del sector rural y su entorno.  |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoDIRECTOR DE EVALUACIÓN Y ENLACE RURAL |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **DIRECTOR DE EVALUACION Y ENLACE RURAL** |
| **Objetivo** |
| Ayudar, asesorar y elaborar proyectos para apoyos con los Síndicos de comunidades rurales, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, a través de la entrega de diversos apoyos y beneficios. Recibir solicitudes para vivienda de todas las comunidades, para mejorar la calidad de vida de las familias mazatlecas con una vivienda digna y realizar proyectos productivos en la zona rural con grupos informales, supervisando la operatividad de cada Proyecto Productivo autorizado. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración de Estudios Socioeconómicos |
| Excelente ortografía y redacción | Programas de Viviendas y proyectos productivos |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Zonas rurales del Municipio de Mazatlán |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo*** Coordinador de Zona.
* Auxiliar de Coordinador de Zona.
* Coordinador Técnico.
* Trabajador Social.
* Auxiliar Administrativo.
* Secretaria.
 |
|  |
| Presidente Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Presidencia |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Asegurar que el personal a su cargo brinde información sobre los programas de apoyo a las comunidades rurales, resolviendo las dudas que tiene el ciudadano que acude a la oficina.
2. Solicitar a los Coordinadores de Zona que brinden asesoría a Síndicos y Comisarios para ayudarlos en la elaboración de proyectos.
3. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Evaluación y Enlace Rural y que solicita una cita con el Director.
4. Aclarar cualquier duda de los trámites de los programas de entrega de apoyos, viviendas o proyectos productivos y canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
5. Confirmar con su Secretaria si la queja del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
6. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
7. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana para solucionar la inconformidad o duda del ciudadano.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria | Revisión de Boletas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas emitidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Boletas de atención ciudadana | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Revisar los Estudios Socioeconómicos que validen las necesidades de las personas solicitantes.
2. Analizar si los proyectos elaborados cumplen con los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
3. Verificar los costos de los apoyos del proyecto, revisando cotizaciones presentadas por los Síndicos y Coordinadores de Zona.
4. Presentar la propuesta de proyectos elaborados ante las instancias correspondientes para la autorización de los mismos.
5. Dar seguimiento a los programas de entrega de apoyos (techos, baños, piso, caminos, etc.)
6. Gestionar con el personal a su cargo visitas a las oficinas de SAGARPA en Culiacán Sinaloa para recoger el apoyo autorizado para el proyecto.
7. Firmar la notificación por oficio a los Síndicos y Comisarios, sobre la autorización de proyectos para planear la entrega de apoyos y beneficios.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadores de Zona | Revisión de proyectos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y comisarios | Asesoría  | 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 |
| Proyectos activos | % | Según demanda | Proyectos aprobados / Proyectos presentados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Proyectos para apoyo a comunidades RuralesOficio de notificación de la autorización | Según demandaSegún demanda | SAGARPASíndicos y comisarios |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ENTREGA DE BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Llevar los apoyos en vehículos oficiales una vez autorizados y entregarlo en compañía de una Trabajadora Social.
2. Verificar que se haya recabado firma de recibido y copia de credencial de elector de los beneficiarios de apoyos (lamina, despensa, etc.)
3. Solicitar que el personal a su cargo tomen fotografías para la evidencia de la entrega.
4. Aprobar la ayuda a diferentes Dependencias entregando colchonetas, cobijas, laminas, de carton, derivados de los diferentes programas de apoyo de Evaluación y Enlace Rural.
5. Participar en los eventos que se realizan, como son banderazos de obras a realizar.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadores de Zona | Supervisión de la entrega | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Confirmación de entregas, banderazos de obras | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de apoyos entregados / Apoyos meta |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de entrega (firma de recibido) | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. APROBACIÓN PRELIMINAR DE SOLICITUDES PARA ENTREGA DE VIVIENDAS** |
| 1. Revisar con el Coordinador Técnico las reglas de operación cada año y abrir convocatoria del Programa de Vivienda.
2. Fomentar la promoción de la convocatoria con todos los comisarios y síndicos pertenecientes al Municipio de Mazatlán.
3. Establecer con el Coordinador Técnico rutas en zona norte, sur y centro de cada alcaldía, para la verificación de cada solicitud.
4. Analizar las solicitudes de todas las comunidades de forma personal o por medio de comisarios, síndicos o gestores.
5. Asegurar que los requisitos documentales estén completos para poder ingresar la solicitud a un padrón interno.
6. Seleccionar las solicitudes que aprueban los requisitos completos y descartar las que tengan en proceso tramites de vivienda en otra Dependencia.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Técnico | Convocatoria del programa Revisión de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Inscripción y revisión de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de solicitudes pre-aprobadas | % | Según demanda | Solicitudes pre-aprobadas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Convocatoria,Reporte de Solicitudes pre-aprobadas | Según demanda | Síndicos y Comisarios, Coordinador Técnico |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. APROBACIÓN SEDATU DE SOLICITUDES PARA ENTREGA DE VIVIENDAS** |
| 1. Supervisar que se lleven a cabo visitas a la Delegación SEDATU en Culiacán para iniciar la captura en el Sistema FONHAPO o CONAVI.
2. Revisar el padrón enviado por la SEDATU donde se señalan los seleccionados de los beneficiados del programa de vivienda.
3. Impulsar la firma de contratos de obra donde firman los beneficiarios, Presidente Municipal, Representante Legal de la Constructora y Director de Evaluación y Enlace Rural.
4. Solicitar el pago Municipal conforme al convenio firmado por cada beneficiario, seleccionando el recurso federal por cada acción de vivienda ya calificada. Solicitar la aportación de cada beneficiario conforme se acordó en el contrato de obra.
5. Supervisar la autoconstrucción de cada acción de vivienda (al inicio, durante y al finalizar cada una), revisando el expediente de evidencias y documentos de cada acción de Vivienda Terminada para determinar su estatus completo y concluido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador técnico | Seguimiento en SEDATU | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| SEDATU | Padrón de beneficiados | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de solicitudes aprobadas / solicitudes presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Padrón de beneficiados | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. APROBACIÓN PRELIMINAR DE PROYECTOS PRODUCTIVOS** |
| 1. Revisar con el Coordinador Técnico las reglas de operación cada año y abrir convocatoria de Proyectos Productivos.
2. Asegurar que los requisitos documentales estén completos para poder ingresar la solicitud a un padrón interno.
3. Revisar que el Proyecto se realice según el Formato apegado a las reglas de operación vigentes, así como su respectiva corrida financiera.
4. Asegurar se cuente con la fotografía Grupal presentando la leyenda "solicitamos las reglas de operación".
5. Validar el tipo de proyecto que requiere el grupo para proceder con el trámite y los miembros del Grupo formado para validar la factibilidad del proyecto solicitado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Técnico | Convocatorias de proyectos productivos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios, ciudadanos en general | Revisión de proyectos | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de solicitudes pre-aprobadas | % | Según demanda | Solicitudes pre-aprobadas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Convocatoria,Reporte de Solicitudes pre-aprobadas | Según demanda | Síndicos y Comisarios, Coordinador Técnico |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. APROBACIÓN SAGARPA DE PROYECTOS PRODUCTIVOS** |
| 1. Verificar que se realice el registro de cada proyecto productivo así como el folio único para cada proyecto para proceder a su autorización.
2. Gestionar ante SAGARPA involucradas la autorización de los Proyectos Productivos.
3. Recibir la autorización de los Proyectos, a través de un Padrón de beneficiados emitido por la SAGARPA.
4. Firmar la notificación de la autorización al Grupo solicitante, solicitándoles su asistencia para recibir capacitación así como la correspondiente aportación Federal del proyecto autorizado.
5. Asegurar que el Coordinador Técnico informe al Grupo solicitante el plazo límite para iniciar el proyecto productivo (tres meses máximo).
6. Supervisar durante dos meses la operatividad de cada Proyecto Productivo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadores de Zona | Seguimiento en SAGARPA | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| SAGARPA | Padrón de beneficiados | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de solicitudes aprobadas / solicitudes presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Padrón de beneficiados | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria  | Canalización de Oficios | Según demanda |
| Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual |
| Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda |
| Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas.
3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo.
4. A través de la Secretaria, enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio.
5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
6. Notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área | Solicitud y revisión de avances | Mensual |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| IMPLAN | Informe de avances e Impactos | Mensual |
| Contraloría, ASE | Evidencias de los avances | Mensual |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Avance del PMDM | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual  | IMPLAN |

|  |
| --- |
| **FUNCION 10. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** |
| 1. Monitorear con el personal a su cargo, las necesidades sobre servicios o refacciones para los vehículos de transporte.
2. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software.
3. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Evaluación y Enlace Rural.
4. Solicitar y autorizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria | Autorización de compra | Según demanda |
| Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No Aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Autorización de la Requisición de Compra | Según demanda | Secretaria |

|  |
| --- |
| **FUNCION 11. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de:
* Boletas de Atención Ciudadana.
* Oficios, Invitaciones, correspondencia.
* Padrón de beneficiados y documentación presentada por cada solicitante-beneficiado
* Reportes mensuales.
1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.
2. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados.
3. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
4. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Control de archivo | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Expedientes | Según demanda | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR DE ZONA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **COORDINADOR DE ZONA** |
| **Objetivo** |
| Ayudar, asesorar y elaborar proyectos para apoyos con los Síndicos de comunidades rurales, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en comunidades rurales, entregando un informe del proyecto autorizado así como de la entrega de apoyos y beneficios. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Zonas rurales del Municipio de Mazatlán |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Cámara Fotográfica |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo*** Auxiliar de Coordinador de Zona.
 |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Evaluación y Enlace Rural |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Brindar información y asesoría a Síndicos y Comisarios para ayudarlos en la elaboración de proyectos sobre los programas de apoyo a las comunidades rurales.
2. Revisar los Estudios Socioeconómicos que validen las necesidades de las personas solicitantes.
3. Analizar si los proyectos elaborados cumplen con los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
4. Verificar los costos de los apoyos del proyecto, revisando cotizaciones presentadas por los Síndicos y Comisarios.
5. Presentar la propuesta de proyectos elaborados ante las instancias correspondientes para la autorización de los mismos.
6. Dar seguimiento a los programas de entrega de apoyos (techos, baños, piso, caminos, etc.)
7. Gestionar con el personal a su cargo visitas a las oficinas de SAGARPA en Culiacán Sinaloa para recoger el apoyo autorizado para el proyecto.
8. Enviar la notificación por oficio a los Síndicos y Comisarios, sobre la autorización de proyectos para planear la entrega de apoyos y beneficios.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de proyectos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y comisarios | Asesoría  | 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 |
| Proyectos activos | % | Según demanda | Proyectos aprobados / Proyectos presentados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Proyectos para apoyo a comunidades RuralesOficio de notificación de la autorización | Según demandaSegún demanda | SAGARPASíndicos y comisarios |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Llevar los apoyos en vehículos oficiales una vez autorizados y entregarlo en compañía de una Trabajadora Social.
2. Recabar firma de recibido y copia de credencial de elector de los beneficiarios de apoyos (lamina, despensa, etc.)
3. Tomar fotografías para la evidencia de la entrega.
4. Ayudar a diferentes Dependencias entregando colchonetas, cobijas, láminas, de cartón, derivados de los diferentes programas de apoyo de Evaluación y Enlace Rural.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliar de Zona | Supervisión de la entrega | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Firma de la entrega de apoyos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de apoyos entregados / Apoyos meta |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de entrega (firma de recibido) | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** |
| 1. Monitorear con el personal a su cargo, las necesidades sobre servicios o refacciones para los vehículos de transporte.
2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Evaluación y Enlace Rural.
3. Solicitar a la Secretaria y al Director la elaboración 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 |
| Secretaria | Informe de necesidades | Según demanda |
| Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No Aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Lista de necesidades | Según demanda | Secretaria |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE COORDINADOR DE ZONA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **AUXILIAR DE COORDINADOR DE ZONA** |
| **Objetivo** |
| Ayudar, asesorar y elaborar proyectos para apoyos con los Síndicos de comunidades rurales, para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en comunidades rurales, entregando un informe del proyecto autorizado así como de la entrega de apoyos y beneficios. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Zonas rurales del Municipio de Mazatlán |
| Excelente ortografía y redacción | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Cámara Fotográfica |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo*** Auxiliar de Coordinador de Zona.
 |
|  |
| **Jefe Inmediato**Coordinador |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Coordinación de Zona |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ASESORÍA SOBRE LOS PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Recibir personal que acude a la oficina de Zona Rural, brindar información sobre los programas de apoyo activos, resolviendo las dudas que tiene el ciudadano.
2. Asesorar al ciudadano para ayudarlos en la elaboración de proyectos cumpliendo los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
3. Acudir a comunidades para detectar necesidades y asesorar a los Síndicos y Comisionarios para la elaboración de proyecto de solicitud de beneficios o apoyos para dichas Comunidades.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador de Zona | Retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y comisarios, ciudadanos | Asesoría  | 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 |
| Asesorías brindadas | Número entero | Según demanda | Total de asesorías realizadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN DE SOLICITUDES DEL PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Visitar a comunidades para hacer un Estudio Socio-económico que valide las necesidades de las personas que solicitaron apoyo.
2. Verificar que los proyectos elaborados cumplan con los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
3. Ayudar a obtener los costos de los apoyos del proyecto, realizando cotizaciones y asesorando a los Síndicos de los proveedores más adecuados según costo y calidad.
4. Dar seguimiento a la autorización de los programas de entrega de apoyos (techos, baños, piso, caminos y vivienda (otorgamiento), acudiendo a las oficinas de SAGARPA en Culiacán Sinaloa.
5. Notificar, a través de un oficio, llamada o personalmente la información acerca de la autorización de proyectos para entrega de apoyos y beneficios.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador de Zona | Revisión de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios, Ciudadanos solicitantes de apoyo | Confirmación de necesidades | 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 |
| Beneficiados por programas | % | Según demanda | Solicitudes aprobadas / Solicitudes presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Padrón de beneficiadosOficio de notificación de la autorización | Según demandaSegún demanda | Coordinador de ZonaSíndicos y comisarios |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ENTREGA DE BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Llevar los apoyos en vehículos oficiales una vez autorizados y entregarlo en compañía de una Trabajadora Social.
2. Cada vez que hay entrega de apoyos de la lámina, despensa o cualquier otro apoyo, solicitar a los beneficiarios la firma de recibido y copia de credencial de elector.
3. Tomar fotografías para la evidencia de la entrega, recabar firma de beneficiarios directos y entregar informe de fotografías de las compras realizadas a la Dirección de Enlace Rural.
4. Apoyar a diferentes Dependencias entregando colchonetas, cobijas, láminas, de cartón, derivados de los diferentes programas de Apoyo de la Dirección de la Evaluación y enlace.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador de Zona | Supervisión de la entrega | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Firma de la entrega de apoyos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de apoyos entregados / Apoyos meta |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de entrega (firma de recibido) | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR TÉCNICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **COORDINADOR TÉCNICO** |
| **Objetivo** |
| Recibir solicitudes para vivienda de todas las comunidades, para mejorar la calidad de vida de las familias mazatlecas con una vivienda digna y gestionar la autorización de proyectos productivos en la zona rural con grupos informales para ayudar a mejorar el sector laboral en comunidades rurales. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Zonas rurales del Municipio de Mazatlán |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Cámara Fotográfica |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo** Trabajador Social |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Evaluación y Enlace Rural |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ASESORÍA SOBRE LOS PROGRAMAS DE APOYO** |
| 1. Recibir personal que acude a la oficina de Zona Rural, brindar información sobre los programas de apoyo activos, resolviendo las dudas que tiene el ciudadano.
2. Asesorar al ciudadano para ayudarlos en la elaboración de proyectos cumpliendo los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
3. Acudir a comunidades para detectar necesidades y asesorar a los Síndicos y Comisionarios para la elaboración de proyecto de solicitud de beneficios o apoyos para dichas Comunidades.
4. Aclarar cualquier duda de los trámites de los programas de viviendas o proyectos productivos o canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director  | Retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y comisarios, ciudadanos | Asesoría  | 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 |
| Asesorías brindadas | Número entero | Según demanda | Total de asesorías realizadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN DE SOLICITUDES PARA ENTREGA DE VIVIENDAS** |
| 1. Revisar con el Director las reglas de operación cada año y abrir convocatoria del Programa de Vivienda.
2. Fomentar la promoción de la convocatoria con todos los comisarios y síndicos pertenecientes al Municipio de Mazatlán.
3. Establecer con el Director rutas en zona norte, sur y centro de cada alcaldía, para la verificación de cada solicitud.
4. Analizar las solicitudes de todas las comunidades de forma personal o por medio de comisarios, síndicos o gestores.
5. Asegurar que los requisitos documentales estén completos para poder ingresar la solicitud a un padrón interno.
6. Seleccionar las solicitudes que aprueban los requisitos completos y descartar las que tengan en proceso tramites de vivienda en otra Dependencia.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Convocatoria del programa Revisión de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Inscripción y revisión de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de solicitudes pre-aprobadas | % | Según demanda | Solicitudes pre-aprobadas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Convocatoria,Reporte de Solicitudes pre-aprobadas | Según demanda | Síndicos y Comisarios Director de Evaluación y Enlace Rural |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO DE APROBACIÓN SEDATU PARA ENTREGA DE VIVIENDAS** |
| 1. Realizar o asignar personal para visitar a la Delegación SEDATU en Culiacán para iniciar la captura en el Sistema FONHAPO o CONAVI.
2. Revisar el padrón enviado por la SEDATU donde se señalan los seleccionados de los beneficiados del programa de vivienda.
3. Recabar la firma de contratos de obra donde firman los beneficiarios, Presidente Municipal, Representante Legal de la Constructora y Director de Evaluación y Enlace Rural.
4. Solicitar el pago Municipal conforme al convenio firmado por cada beneficiario, seleccionando el recurso federal por cada acción de vivienda ya calificada. Solicitar la aportación de cada beneficiario conforme se acordó en el contrato de obra.
5. Supervisar la autoconstrucción de cada acción de vivienda (al inicio, durante y al finalizar cada una), revisando el expediente de evidencias y documentos de cada acción de Vivienda Terminada para determinar su estatus completo y concluido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Seguimiento en SEDATU | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| SEDATU | Padrón de beneficiados | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de solicitudes aprobadas / solicitudes presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Padrón de beneficiados | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. REVISIÓN DE PROYECTOS PRODUCTIVOS** |
| 1. Revisar con el Director las reglas de operación cada año y abrir convocatoria de Proyectos Productivos.
2. Verificar que los requisitos documentales estén completos para poder ingresar la solicitud a un padrón interno.
3. Revisar que el Proyecto se realice según el Formato apegado a las reglas de operación vigentes, así como su respectiva corrida financiera.
4. Recabar una fotografía Grupal presentando la leyenda "solicitamos las reglas de operación".
5. Confirmar el tipo de proyecto que requiere el grupo para proceder con el trámite y los miembros del Grupo formado para validar la factibilidad del proyecto solicitado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Convocatorias de proyectos productivos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios, ciudadanos en general | Revisión de proyectos | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de solicitudes pre-aprobadas | % | Según demanda | Solicitudes pre-aprobadas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Convocatoria,Reporte de Solicitudes pre-aprobadas | Según demanda | Síndicos y Comisarios, Director de Evaluación y Enlace Rural |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN SAGARPA DE PROYECTOS PRODUCTIVOS** |
| 1. Verificar que se realice el registro de cada proyecto productivo así como el folio único para cada proyecto para proceder a su autorización.
2. Gestionar ante SAGARPA involucradas la autorización de los Proyectos Productivos.
3. Recibir la autorización de los Proyectos, a través de un Padrón de beneficiados emitido por la SAGARPA.
4. Firmar la notificación de la autorización al Grupo solicitante, solicitándoles su asistencia para recibir capacitación así como la correspondiente aportación Federal del proyecto autorizado.
5. Asegurar que el Coordinador Técnico informe al Grupo solicitante el plazo límite para iniciar el proyecto productivo (tres meses máximo).
6. Supervisar durante dos meses la operatividad de cada Proyecto Productivo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director  | Seguimiento en SAGARPA | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| SAGARPA | Padrón de beneficiados | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de beneficiados | % | Según demanda | Total de solicitudes aprobadas / solicitudes presentadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Padrón de beneficiados | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

Guía Operativa del puesto

TRABAJADOR SOCIAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **TRABAJADOR SOCIAL** |
| **Objetivo** |
| Aplicar Estudios socioeconómicos a solicitud del Coordinador de Zona o Coordinador Técnico para asegurar que la entrega de apoyos o beneficios se otorguen a personas que lo requieran. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Estudios Socioeconómicos |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Cámara Fotográfica |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de Manejo |
| Copiadora / Escáner | Vehículo asignado (según aplique) |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Evaluación y Enlace Rural |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR ESTUDIOS SOCIO ECONÓMICOS** |
| 1. Recibir la solicitud de estudios socioeconómicos por parte del Coordinador de Zona o Coordinador Técnico.
2. Solicitar y revisar las CURPS de los solicitantes para verificar que no hayan recibido algún otro apoyo previamente.
3. Acudir al domicilio del solicitante de apoyo y verificar las condiciones en las que habita el solicitante, aplicando el formato de estudio socioeconómico establecido.
4. Tomar fotografías de las condiciones de vida del solicitante y adjuntar al Estudio realizado.
5. Entregar los resultados del Estudio y fotografías al Coordinador quien solicitó.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador de área | Atención de solicitudes de Estudios Socioeconómicos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y comisarios, ciudadanos | Visita de investigación | 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 |
| Estudios realizados | % | Según demanda | Estudios realizados / Estudios Solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Estudios Socioeconómicos | Según demanda | Coordinador de Zona o Coordinador Técnico. |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE EXPEDIENTES TÉCNICOS DE BENEFICIADOS** |
| 1. Recibir del Director la lista de los solicitantes que fueron aceptados para recibir beneficios.
2. Informar de la aceptación de beneficios a los solicitantes que hayan sido aprobados.
3. Generar un expediente de fotografías de las personas beneficiadas.
4. Acudir a la CONAVI en Culiacán para registrar cada una de las solicitudes que fueron aceptadas.
5. Organizar los expedientes técnicos correspondientes.
6. Gestionar la Carta de Identidad\* CURP, IFE, Comprobante de domicilio, papelería, Carta de Residencia, Carta de Prospera y de Ubicación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director  | Revisión de lista de beneficiados | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| CONAVI | Registro de solicitudes aprobadas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Alta de beneficiados en la CONAVI | Número entero | Según demanda | Total de Solicitudes registradas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Registro de solicitudes aprobadas dadas de alta ante la CONAVI  | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** |
| **Objetivo** |
| Fungir como Enlace de Atención Ciudadana y llevar un control financiero de eventos en comunidades, dando seguimiento a las Boletas de Atención ciudadana y entregando un Informe de utilidades para cumplir en tiempo y forma con las tareas asignadas a su puesto de trabajo. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Excelente ortografía y redacción | Principios y prácticas de contabilidad |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Evaluación y Enlace Rural |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. CONTROL DE UTILIDADES DE EVENTOS EN ZONAS RURALES** |
| 1. Recibir la notificación del Director sobre la realización de eventos en las comunidades rurales.
2. Confirmar si se generaran utilidades y gastos por la ejecución del evento, según el tipo y tamaño.
3. Obtener los resultados finales sobre los ingresos y egresos del evento.
4. Realizar un informe donde firman los integrantes del comité, describiendo las utilidades o pérdidas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director  | Confirmación del evento | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndicos y Comisarios | Evaluación de ingresos y egresos del evento | 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 |
| Utilidades por evento | $ | Según demanda | Total de los ingresos recaudados por el evento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de ingresos y egresos del Evento | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Ayudar en el control de archivo de los expedientes de programas de viviendas, apoyos y beneficios.
2. Manejar carpetas identificadas con la documentación archivada.
3. Entregar documentación al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo, previa autorización del Director de Evaluación y Enlace Rural.
4. Ayudar en la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Autorización para entrega de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Expedientes | Según demanda | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Revisar en el Sistema Software SAC las boletas Recibir las Boletas asignadas al área por parte de la Dirección de Atención Ciudadana.

 1. Leer y marcar como “leída” la boleta, canalizar la visita o aclaración de la Boleta con el Jefe de Inspectores, o en caso de ser necesario con el Jefe Inmediato.
2. Dar seguimiento a la aclaración o solución de la Boleta asignada, identificando las causas y acciones correctivas realizadas por los Inspectores o el personal del área.
3. Ingresar al Sistema Software SAC y marcar la Boleta como “concluida”, informando a Jefe Inmediato el % de Boletas Concluidas y pendientes.
4. Aclarar cualquier duda con el personal enlace de la Dirección de Atención Ciudadana.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Evaluación y Enlace Rural | Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Atención Ciudadana | Consulta y conclusión de Boletas  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Boletas concluidas | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Boletas Concluidas | Según demanda | Director de Evaluación y Enlace Rural |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Evaluación y Enlace Rural** |
| **SECRETARIA** |
| **Objetivo** |
| Realizar actividades administrativas a solicitud de la Dirección, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Principios y prácticas de contabilidad |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software SADMUN |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Evaluación y Enlace Rural |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCION CIUDADANA** |
| 1. Recibir personal que acude a la oficina de Zona Rural, brindar información sobre los programas de apoyo activos, resolviendo las dudas que tiene el ciudadano.
2. Asesorar al ciudadano para ayudarlos en la elaboración de proyectos cumpliendo los requisitos solicitados por el Programa Federal y Estatal.
3. Brindar información y asesoría a Síndicos y Comisarios para ayudarlos en la elaboración de proyectos sobre los programas de apoyo a las comunidades rurales.
4. Aclarar cualquier duda de los trámites de los programas de entrega de apoyos, viviendas o proyectos productivos y canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
5. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Evaluación y Enlace Rural y que solicita una cita con el Director.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director, Coordinadores de Área | Atención ciudadana y canalización | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Aclaración y solución de 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 |
| Asesoría al Ciudadano | Numero entero | Diario | Total de personas atendidas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento.
2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario.
3. Presentar la documentación recibida a Jefe Inmediato para su revisión y canalización.
4. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de correspondencia | Según demanda |
| Personal en general del área | Entrega de correspondiente | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software de Atención Ciudadana.
2. Recibir necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento solicitados por el personal de la Dirección de Evaluación y Enlace Rural.
3. Realizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.
4. Presentar a Director las Requisiciones elaboradas para su autorización.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Autorización de compra | Según demanda |
| Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No Aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Autorización de la Requisición de Compra | Según demanda | Director |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. REQUISICIONES DE COMPRA.** |
| 1. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”.
2. Capturar el concepto general, el nombre del solicitante y el tipo de requisición, dando click en “código” e ingresar los insumos o servicios solicitados, así como el costo.
3. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente.
4. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría 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 de Evaluación y Enlace Rural |

**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 | PuestoDirector(a) | ÁreaAtención Ciudadana |

Revisado y Aprobado por:

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

 |