

manual organizacional

**Dirección de Informática**



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 Informática
* Jefe del Departamento de Implantación y Soporte Técnico
* Implantador de Soporte Técnico
* Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
* Especialista en Telecomunicaciones
* Encargado WEB Master
* Administrador de Servidores
* Jefe del Departamento de Proceso de Datos
* Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte
* Programador Analista de Sistemas y Soporte
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **59** |
| 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.
 | **60** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **63****64** |

**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**



|  |
| --- |
| La Dirección de Informática, cuenta con un marco jurídico basado en:* Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
* 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 GENERAL:**La Dirección de Informática se encarga de administrar la información del municipio. Aportando para ello los conocimientos de implantación de sistemas de acuerdo a sus propios estándares de desarrollo, tecnologías de vanguardia y capacitación necesaria para que los sistemas de cómputo satisfagan las necesidades de servicio ágil y oportuno que ocupa la ciudadanía y las dependencias propias del municipio.1. SOPORTE TÉCNICO: Mantener la infraestructura de equipos de cómputo e impresoras funcionando de forma óptima, mediante la atención de solicitudes en tiempo y forma, asesoría y mantenimiento.
2. REDES Y TELECOMUNICACIONES: Mantener las comunicaciones activas tanto de datos como de voz, antenas, redes, teléfonos, etc. para lograr una operatividad constante en cada Departamento y Dependencia del Municipio de Mazatlán.
3. MANTENIMIENTO WEB: Actualizar, dar mantenimiento y ejecutar implementaciones en la página web del Municipio de Mazatlán. Elaborar diseños gráficos para fomentar la publicidad de proyectos generales del departamento.
4. ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES: Lograr que los servidores generales estén operando en condiciones óptimas, administrando el espacio de los servidores en diferentes áreas de las dependencias del Municipio.
5. PROCESO DE DATOS: Llevar a cabo la administración del Sistema de Armonización contable, atendiendo dudas sobre el manejo del sistema durante los cierres contables y cierres de ingresos del mes, detectando y solucionando fallas en los sistemas a su cargo (contabilidad y administración financiera).
6. SISTEMAS Y SOPORTE: Elaborar y supervisar proyectos relacionados con tecnologías de la información (desarrollo de software basado en web, en escritorio y en móviles).
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoDIRECTOR DE INFORMÁTICA |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **DIRECTOR** |
| **Objetivo** |
| Administrar la información del municipio. Aportando para ello los conocimientos de implantación de sistemas de acuerdo a sus propios estándares de desarrollo, tecnologías de vanguardia y capacitación necesaria para que los sistemas de cómputo satisfagan las necesidades de servicio ágil y oportuno que ocupa la ciudadanía y las dependencias propias del municipio |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio | Administración y Contabilidad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Paciencia y comunicación asertiva | Leyes y Reglamentos aplicables |
| Liderazgo y Trabajo en Equipo |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Presupuestos / Estados de Cuenta |
| Copiadora / Escáner | Libros Presupuestales |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Tesorero |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tesorería Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN y SUPERVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO** |
| 1. Atender con el personal del departamento de Soporte Técnico las solicitudes de servicio recibidas de los demás Departamentos o Dependencias del H. Ayuntamiento, sobre necesidades de reparación a equipo de cómputo o impresoras.
2. Revisar periódicamente el uso correcto de la Bitácora de Mantenimientos Técnicos y del Checklist a seguir para formatear e instalar el software en un equipo
3. Revisar el Dictamen Técnico elaborado sobre el estatus del equipo de cómputo o impresoras, firmar y autorizar la entrega del Dictamen.
4. Autorizar la requisición de compra en caso de ser necesario.
5. Verificar la correcta reparación y uso de refacciones, confirmando con los usuarios, la correcta satisfacción sobre la reparación de su equipo de cómputo.
6. Contabilizar la cantidad total de servicios realizados por cada persona del departamento.
7. Verificar los traspasos de equipo de cómputo que no son útiles para las operaciones del área actual.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Soporte Técnico | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del equipo | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Dictamen Técnico (autorización) yChecklist de PCBitácora de Mantenimiento (revisión), | Según demanda | Jefe del Departamento de Soporte Técnico |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. COORDINACIÓN y SUPERVISIÓN DEL REDES Y TELECOMUNICACIONES** |
| 1. Atender las solicitudes de servicio recibidas de los demás Departamentos o Dependencias del H. Ayuntamiento sobre fallas en el servicio de redes y telecomunicaciones, revisando y autorizando el oficio donde se solicita la autorización del mantenimiento necesario:
2. Verificar que se hayan realizado correctamente los mantenimientos requeridos:
* Instalar y configurar antenas para el servicio del ayuntamiento.
* Instalar telefonía en diferentes puntos de los departamentos que así lo requieran.
* Realizar la administración de la red general de comunicaciones del Ayuntamiento.
* Instalar cableado de red en todas las dependencias del Ayuntamiento y Paramunicipales.
* Dar soporte técnico a redes de voz y datos a los departamentos del Municipio.
* Realizar la administración de los sitios web del Municipio y correos electrónicos.
* Administrar los servidores del Municipio.
1. Autorizar requisición de compra de antena, cables o cualquier insumo en caso de ser necesario.
2. Confirmar con los usuarios, la correcta satisfacción sobre la reparación de los sistemas de redes, administración de servidores y sitios web.
3. Contabilizar la cantidad total de servicios realizados por cada persona del departamento, revisando periódicamente el uso correcto de la Bitácora de Mantenimientos Técnicos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de Redes y Telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del sistema de redes, sitios web y administración de servidores | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de CompraBitácora de Mantenimiento (revisión) | Según demandaSegún demanda | Director de InformáticaPersonal del área de Telecomunicaciones |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. REALIZAR SERVICIOS AL SISTEMA DE ARMONIZACIÓN CONTABLE** |
| 1. Atender con el personal del Departamento de Procesos de Datos, las solicitudes sobre servicios al Sistema de Armonización contable, antes o durante los cierres contables del mes.
2. Verificar con el Jefe de Departamento las causas de los errores o fallas en los sistemas a su cargo (contabilidad y administración financiera).
3. Supervisar el control de respaldo y resguardo de información histórica.
4. Aprobar las requisiciones de compra para refacciones o accesorios en caso de requerirse a Jefe del Departamento.
5. Verificar la correcta ejecución de los servicios al Sistema de Armonización Contable, revisando la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
6. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
7. Evaluar la capacitación a los usuarios en temas referidos al manejo de los sistemas de cómputo (ingresos, administración financiera).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Proceso de Datos | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Administración del Sistema de Armonización contable | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Administración del Sistema de Armonización Contable | Según demanda | Jefe del Departamento de Proceso de Datos, Usuarios de diferentes Dependencias  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. PLAN Y SEGUIMIENTO DE DESARROLLO DE PROYECTOS**  |
| 1. Obtener periódicamente de cada Director una lista sobre las necesidades de sistemas computacionales (software) necesarios para el desempeño operativo y administrativo de los procesos sustantivos de las Dependencias del H. Ayuntamiento
2. Analizar cada proyecto y asignar fases a cada Proyecto, para lograr medir el avance.
3. Calendarizar la ejecución de cada Proyecto, determinado los días, semanas y meses de ejecución, señalando en cada periodo la fase correspondiente.
4. Asignar al personal del Departamento de Sistemas y Soporte la ejecución de cada proyecto, solicitándole semanal o mensualmente un informe de actividades y avances de dicho proyecto.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Cumplimiento del Programa de desarrollo de Proyectos Software  | % | Según demanda | Avance logrado / Avance programado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa o Calendario de desarrollo Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Jefe del Departamento de Sistemas yUsuarios solicitantes  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS SOFTWARE**  |
| 1. Atender las solicitudes de servicio a los sistemas de Software utilizados en el Ayuntamiento, agregando nuevos reportes, campos, apartados, etc.
2. Por medio del personal correspondiente, atender los servicios velocidad del Sistema Software de Atención Ciudadana, SADMUN, ISERIES, etc. utilizado por las Dependencias del H. Ayuntamiento
3. Verificar la actualización de la base de datos de JUMAPAM y actualizar versiones del Sistema SADMUN
4. Dar soporte a los usuarios que solicitan alguna asesoría o solución al problema presentado en cualquier departamento de las Dependencias del Municipio.
5. Revisar la implementación de los proyectos software para el desarrollo de Sistemas que previamente fueron solicitados a la Dirección de Informática.
6. Confirmar con los usuarios el manejo correcto del Sistema Software una vez actualizado o implementado, realizando las pruebas necesarias hasta lograr la completa satisfacción.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Sistemas y Soporte | Proyecto o servicio realizado | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Proyectos Software implementados  | % | Según demanda | Proyectos aplicados / Proyectos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Jefe del Departamento de Sistemas yUsuarios solicitantes  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Recibir los Reportes mensuales de Actividades de cada una de las áreas a su cargo, aclarar cualquier duda con los Encargados y firmar de revisado.
3. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
4. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
5. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área | 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 7. REPORTE DE AVANCES DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer 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 de Informática | 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 8. ATENDER DE NECESIDADES GENERALES DE LA DIRECCION DE INFORMATICA** |
| 1. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas y departamento de la Dirección de Servicios Públicos.
2. Autorizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.
3. Proponer políticas al área solicitante y a Tesorería para mantener actualizado las tecnologías de información.
4. Elaborar los planes de capacitación del personal a su cargo.
5. Regular la normatividad de la Dirección de Informática.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de informática | Detección de necesidades generales | 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 |
| Proporcionar equipo, capacitación y normas de trabajo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y ejecución |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Autorización de la Requisición de CompraCursos de capacitaciónNormatividad | Según demanda | Personal en general de Informatica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. CONTROL DE RESPALDOS Y ARCHIVO DIGITAL**  |
| 1. Monitorear el correcto resguardo de la información histórica en formato digital de las diferentes dependencias del municipio.
2. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de:
* Servicios realizados
* Dictámenes
* Oficios de aprobación de servicios
* Bitácora de Mantenimientos técnicos
* Programa de desarrollo de Software
* Oficios, Invitaciones, correspondencia en general.
* Reportes mensuales.
1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.
2. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
3. Solicitar la digitalización de documentos y entrega de copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de Informática | 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

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IMPLANTACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **Jefe del Departamento Implantación y soporte Técnico** |
| **Objetivo** |
| Mantener la infraestructura de equipos funcionando de forma óptima, mediante soporte, asesoría y mantenimiento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Soporte Técnico a Equipo de computo |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Mantenimientos Hardware y Software |
| Liderazgo y Trabajo en Equipo | Informatica y Programación básica |
| **Herramientas y equipo** |
| Equipos de Cómputo, impresoras, laptops | Bitácora de Mantenimiento |
| Herramienta para PC´s (reparación) | Checklist de PC / Dictamen del estado del equipo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Implantadores |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director  |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Informática |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN y SUPERVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO** |
| 1. Asignar al personal a su cargo (Implantadores) las órdenes de servicio recibidas de los demás Departamentos o Dependencias del H. Ayuntamiento.
2. Revisar periódicamente una Bitácora de Mantenimientos Técnicos, verificar la fecha, hora, servicio, estado del servicio, tiempo de atención.
3. Atender necesidades o dudas del Implantador sobre la falla del equipo para repararlo.
4. Revisar el Dictamen Técnico elaborado por el Implantador, firmar y autorizar la entrega del Dictamen.
5. Solicitar a Director de Informática la requisición de compra en caso de ser necesario.
6. Confirmar con los usuarios, la correcta satisfacción sobre la reparación de su equipo de cómputo.
7. Contabilizar la cantidad total de servicios realizados por cada persona del departamento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Implantadores | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del equipo | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Dictamen Técnico (autorización)Bitácora de Mantenimiento (revisión) | Según demandaSegún demanda | ImplantadoresImplantadores |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REALIZAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS** |
| 1. Ayudar al personal a su cargo a realizar los mantenimientos solicitados.
2. Revisar las solicitudes de servicio a equipo de cómputo o impresora de cualquier Dependencia.
3. Revisar el equipo realizando pruebas para detectar la causa de las fallas detectadas.
4. Cuando sea necesario aplicar un Checklist a seguir para formatear e instalar el software en un equipo
5. Elaborar y presentar al usuario un Dictamen Técnico señalando el problema y solución.
6. Solicitar refacciones en caso de requerirse, avisando a Jefe Inmediato para autorizar la requisición.
7. Realizar la reparación adecuada, instalando la refacción recibida.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Implantadores | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del equipo | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Dictamen TécnicoChecklist de PC | Según demandaSegún demanda | UsuarioUso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ENTREGA DEL EQUIPO Y REGISTRO DEL MANTENIMIENTO** |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento el equipo, verificar que el personal a su cargo hayan registrado los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Notificar al Usuario de la correcta reparación de su equipo, realizando las pruebas correspondientes.
3. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
4. Resguardar el Dictamen entregado al usuario.
5. Realizar traspasos de equipo de cómputo que no son útiles para las operaciones del área actual.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Implantadores | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Entrega del equipo | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Equipo reparadoBitácora de MantenimientosTraspasos de equipo obsoleto | Según demandaSegún demandaSegún demanda | UsuarioJefe InmediatoUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

IMPLANTADOR Y SOPORTE TÉCNICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **Implantador y soporte Técnico** |
| **Objetivo** |
| Mantener la infraestructura de equipos funcionando de forma óptima, mediante soporte, asesoría y mantenimiento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Soporte Técnico a Equipo de computo |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Mantenimientos Hardware y Software |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Equipos de Cómputo, impresoras, laptops | Bitácora de Mantenimiento |
| Herramienta para PC´s (reparación) | Checklist de PC / Dictamen del estado del equipo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Implantación y Soporte Técnico |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS** |
| 1. Confirmar con el Jefe de Departamento la asignación de mantenimientos del día, revisando las solicitudes de servicio a equipo de cómputo o impresora de cualquier Dependencia.
2. Revisar el equipo realizando pruebas para detectar la causa de las fallas detectadas. Cuando sea necesario aplicar un Checklist a seguir para formatear e instalar el software en un equipo
3. Elaborar y presentar al Jefe del Departamento un Dictamen Técnico señalando el problema y solución. Una vez revisado y aprobado, presentar al Usuario el dictamen correspondiente.
4. Solicitar refacciones en caso de requerirse a Jefe del Departamento a través de requisiciones.
5. Realizar la reparación adecuada, instalando la refacción recibida.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Implantación y Soporte Técnico | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del equipo | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Dictamen TécnicoChecklist de PC | Según demandaSegún demanda | Jefe de Implantación y Soporte TécnicoUso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DEL EQUIPO Y REGISTRO DEL MANTENIMIENTO** |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento el equipo, registrar los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Notificar al Usuario de la correcta reparación de su equipo, realizando las pruebas correspondientes.
3. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
4. Avisar al Jefe del Departamento de Implantación y Soporte Técnico de la concusión del mantenimiento asignado.
5. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario, ya sea con el Usuario o con el Jefe Inmediato.
6. Realizar traspasos de equipo de cómputo que no son útiles para las operaciones del área actual.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Implantadores | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Entrega del equipo | 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 |
| Registro de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Equipos recibidos con fallas de funcionamiento |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Equipo reparadoBitácora de MantenimientosTraspasos de equipo obsoleto | Según demandaSegún demandaSegún demanda | UsuarioJefe InmediatoUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE REDES Y TELCOMUNICACIONES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones** |
| **Objetivo** |
| Mantener las comunicaciones activas tanto de datos como de voz, antenas, redes, teléfonos, etc. para lograr una operatividad constante en cada Departamento y Dependencia del Municipio de Mazatlán. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Redes y Telecomunicaciones |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Técnicas utilizadas para el desarrollo de sistemas |
| Liderazgo y Trabajo en Equipo | Servicio y Administración de Servidores |
| **Herramientas y equipo** |
| Antenas, redes, teléfonos | Dictámenes  |
| Herramienta de trabajo manual | Servidores, Sitios web |
| Requisiciones de Compra | Bitácora de mantenimientos |
| **Puestos a su cargo**Especialista en TelecomunicacionesEncargado Web MasterAdministrador de Servidores |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director  |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Informática |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN y SUPERVISIÓN DEL REDES Y TELECOMUNICACIONES** |
| 1. Asignar al personal a su cargo las órdenes de servicio recibidas de los demás Departamentos o Dependencias del H. Ayuntamiento.
2. Revisar periódicamente una Bitácora de Mantenimientos Técnicos, verificar la fecha, hora, servicio, estado del servicio, tiempo de atención.
3. Atender necesidades o dudas del personal a su cargo sobre la falla en las redes, antenas, telefonía, cableado, servidores.
4. Solicitar a Director de Informática la requisición de compra de antena, cables o cualquier insumo en caso de ser necesario.
5. Confirmar con los usuarios, la correcta satisfacción sobre la reparación de los sistemas de redes.
6. Contabilizar la cantidad total de servicios realizados por cada persona del departamento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de Telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del sistema de redes | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de CompraBitácora de Mantenimiento (revisión) | Según demandaSegún demanda | Director de InformáticaPersonal del área de Telecomunicaciones |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REALIZAR INSTALACIONES Y/O REPARACIONES AL SISTEMA DE REDES** |
| 1. Ayudar al personal a su cargo a realizar los mantenimientos solicitados.
2. Revisar las áreas del ayuntamiento y Zonas Rurales para detectar fallas en el servicio de redes y telecomunicaciones.
3. Una vez que revisados, levantar un oficio para al Director de Informática y al Director de la Dependencia involucrada donde se solicita la autorización del mantenimiento necesario:
4. Realizar los mantenimientos requeridos:
* Instalar y configurar antenas para el servicio del ayuntamiento.
* Instalar telefonía en diferentes puntos de los departamentos que así lo requieran.
* Realizar la administración de la red general de comunicaciones del Ayuntamiento.
* Instalar cableado de red en todas las dependencias del Ayuntamiento y Paramunicipales.
* Dar soporte técnico a redes de voz y datos a los departamentos del Municipio.
* Realizar la administración de los sitios web del Municipio y correos electrónicos.
* Administrar los servidores del Municipio.
1. Avisar a Director de la Dependencia involucrada la conclusión del trabajo realizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de Telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del sistema de redes | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficio de solicitud de instalación o servicio de redes (autorización) | Según demanda | Directores involucrados, Personal del área de Telecomunicaciones |
| **FUNCION 3. REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS AL SISTEMA DE REDES** |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento el equipo, verificar que el personal a su cargo hayan registrado los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Notificar al Usuario de la correcta reparación del sistema de redes, realizando las pruebas correspondientes.
3. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
4. Realizar traspasos de cables, antenas o accesorios que no son útiles para las operaciones del área actual.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de Telecomunicaciones | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Confirmación del mantenimiento | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Servicios registrados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de MantenimientosTraspasos de equipo obsoleto | Según demandaSegún demanda | Personal del área de TelecomunicacionesUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **Especialista en Telecomunicaciones** |
| **Objetivo** |
| Mantener las comunicaciones activas tanto de datos como de voz, antenas, redes, teléfonos, etc. para lograr una operatividad constante en cada Departamento y Dependencia del Municipio de Mazatlán. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Redes y Telecomunicaciones |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Técnicas utilizadas para el desarrollo de sistemas |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Antenas, redes, teléfonos | Requisiciones de Compra |
| Herramienta de trabajo manual | Bitácora de mantenimientos |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Redes y Telecomunicaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR INSTALACIONES Y/O REPARACIONES AL SISTEMA DE REDES** |
| 1. Confirmar con el Jefe de Departamento la asignación de mantenimientos del día, revisando las solicitudes de servicio a redes.
2. Revisar las áreas del ayuntamiento y Zonas Rurales para detectar fallas en el servicio de redes y telecomunicaciones.
3. Solicitar refacciones o materiales (cables) en caso de requerirse a Jefe del Departamento a través de requisiciones.
4. Una vez recibidos los insumos necesarios, realizar los mantenimientos requeridos:
* Instalar y configurar antenas para el servicio del ayuntamiento.
* Instalar telefonía en diferentes puntos de los departamentos que así lo requieran.
* Realizar la administración de la red general de comunicaciones del Ayuntamiento.
* Instalar cableado de red en todas las dependencias del Ayuntamiento y Paramunicipales.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de redes y telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Reparación del sistema de redes | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Solicitudes de servicio a redes  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficio de solicitud de instalación o servicio de redes (autorización) | Según demanda | Directores involucrados,  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS AL SISTEMA DE REDES** |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento, registrar los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Notificar al Usuario de la correcta reparación del sistema de redes, realizando las pruebas correspondientes.
3. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
4. Realizar traspasos de cables, antenas o accesorios que no son útiles para las operaciones del área actual.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Confirmación del mantenimiento | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Reparaciones registradas / Solicitudes de servicio a redes  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de MantenimientosTraspasos de equipo obsoleto | Según demandaSegún demanda | Jefe de Redes y TelecomunicacionesUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO WEB MASTER

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **ENCARGADO WEB MASTER** |
| **Objetivo** |
| Actualizar, dar mantenimiento y ejecutar implementaciones en la página web del Municipio de Mazatlán. Elaborar diseños gráficos para fomentar la publicidad de proyectos generales del departamento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Mantenimiento páginas web |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Diseño Grafico |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Requisiciones de Compra | Bitácora de mantenimientos |
| Herramienta de trabajo manual | Sitios web |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Redes y Telecomunicaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR SERVICIOS A SITIOS WEB y DISEÑOS GRAFICOS** |
| 1. Confirmar con el Jefe de Departamento la asignación de mantenimientos del día, revisando las solicitudes de servicio a sitios web.
2. Solicitar refacciones o accesorios en caso de requerirse a Jefe del Departamento a través de requisiciones.
3. Una vez recibidos los insumos necesarios, actualizar, dar mantenimiento y ejecutar implementaciones en la página web del Municipio de Mazatlán o en los sitios web de las paramunicipales.
4. Elaborar diseños gráficos para fomentar la publicidad de proyectos generales del departamento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de redes y telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Servicio a sitios web | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Actualizaciones realizadas / Solicitudes de servicio a Sitios web recibidas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Diseños gráficos para sitios web | Según demanda | Directores involucrados, Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS**  |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento, registrar los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Notificar al Usuario del servicio realizado al sitio web, realizando las pruebas correspondientes.
3. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.
4. Informar de los datos eliminados (no actualizados) así como imágenes o videos no necesarios, que no son útiles para la imagen de la página oficial del Municipio. .

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Confirmación del mantenimiento | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Servicios registrados / Solicitudes de servicio a Sitios web recibidas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de MantenimientosInformación obsoleta de páginas web (eliminación) | Según demandaSegún demanda | Jefe de Redes y TelecomunicacionesUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

ADMINISTRADOR DE SERVIDORES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **ADMINISTRADOR DE SERVIDORES** |
| **Objetivo** |
| Lograr que los servidores generales estén operando en condiciones óptimas, administrando el espacio de los servidores en diferentes áreas de las dependencias del Municipio. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Administración de servidores |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
|  |  |
| Herramienta de trabajo manual | Servidores |
|  | Bitácora de Mantenimiento |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Redes y Telecomunicaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR SERVICIOS A SERVIDORES** |
| 1. Confirmar con el Jefe de Departamento la asignación de mantenimientos del día, revisando las solicitudes de servicio a Servidores.
2. Solicitar refacciones o accesorios en caso de requerirse a Jefe del Departamento a través de requisiciones.
3. Una vez recibidos los insumos necesarios, verificar el espacio de los servidores en diferentes áreas de las dependencias del Municipio y Paramunicipales.
4. Administrar los sistemas que se alojan en los servidores (funcionalidad).
5. Administrar base de datos en los Servidores (ejecución de tareas de respaldo de manera correcta).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de redes y telecomunicaciones | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Administración a servidores | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisiciones de insumos | Según demanda | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS**  |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento, registrar los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Informar de los datos (información) no necesaria, que no son útiles para el servidor.
3. Recibir aprobación del Usuario para la eliminación de tal información.
4. Notificar al Usuario del servicio ejecutado, realizando las pruebas necesarias hasta lograr la completa satisfacción de la reparación.
5. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Confirmación del mantenimiento | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Servicios registrados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de MantenimientosInformación obsoleta (eliminación) | Según demandaSegún demanda | Jefe de Redes y TelecomunicacionesUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROCESO DE DATOS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PROCESO DE DATOS** |
| **Objetivo** |
| Llevar a cabo la administración del Sistema de Armonización contable, atendiendo dudas sobre el manejo del sistema durante los cierres contables y cierres de ingresos del mes, detectando y solucionando fallas en los sistemas a su cargo (contabilidad y administración financiera).  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Administración de servidores |
| Capacidad de análisis y paciencia | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Capacidad de solución de problemas | Manejo del Sistema de Armonización Contable |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
|  |  |
| Herramienta de trabajo manual | Sistema de Armonización Contable |
| Requisiciones de compra | Bitácora de Mantenimiento |
| **Puestos a su cargo** Ninguno |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Informática |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR SERVICIOS AL SISTEMA DE ARMONIZACIÓN CONTABLE** |
| 1. Llevar a cabo la administración del Sistema de Armonización contable.
2. Atender las solicitudes de servicios durante los cierres contables y cierres de ingresos del mes.
3. Detectar y solucionar errores o fallas en los sistemas a su cargo (contabilidad y administración financiera).
4. Llevar el control de respaldo y resguardo de información histórica.
5. Solicitar refacciones o accesorios en caso de requerirse a Jefe del Departamento a través de requisiciones.
6. Dar capacitación a los usuarios en temas referidos al manejo de los sistemas de cómputo (ingresos, administración financiera).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Informática | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Administración del Sistema de Armonización contable | Según demanda  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos  | % | Según demanda | Servicios realizados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Administración del Sistema de Armonización Contable | Según demanda | Director de Informática, Usuarios de diferentes Dependencias  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REGISTRO DE LOS MANTENIMIENTOS**  |
| 1. Una vez hecho el mantenimiento, registrar los trabajos realizados en la Bitácora de Mantenimiento del Departamento.
2. Informar de los datos (información) no necesaria, que no son útiles para el Sistema de armonización contable.
3. Recibir aprobación del Usuario para la eliminación de tal información.
4. Confirmar con los usuarios los respaldos de la información relevante.
5. Notificar al Usuario del servicio ejecutado, realizando las pruebas necesarias hasta lograr la completa satisfacción de la reparación.
6. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Informática | Uso de Bitácora | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Confirmación del mantenimiento | 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 |
| Registro de Mantenimientos | % | Según demanda | Servicios registrados / Servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de MantenimientosInformación obsoleta (eliminación) | Según demandaSegún demanda | Director de InformáticaUso y control Interno |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y SOPORTE

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Y SOPORTE** |
| **Objetivo** |
| Elaborar y supervisar proyectos relacionados con tecnologías de la información (desarrollo de software basado en web, en escritorio y en móviles). |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Manejo de equipo de cómputo. |
| Capacidad de análisis y paciencia | Desarrollo de software de escritorio. |
| Capacidad de solución de problemas | Desarrollo de software basado en web. |
| Programación e Informatica | Desarrollo de software para dispositivos móviles. |
| **Herramientas y equipo** |
|  |  |
| Lista de necesidades de software | Sistemas y Software  |
| Informe de avances | Calendario de desarrollo de proyectos |
| **Puestos a su cargo** Programador Analista |
|  |
| **Jefe Inmediato**Director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Informática |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. PLAN Y SEGUIMIENTO DE DESARROLLO DE PROYECTOS**  |
| 1. Obtener periódicamente de cada Director una lista sobre las necesidades de sistemas computacionales (software) necesarios para el desempeño operativo y administrativo de los procesos sustantivos de las Dependencias del H. Ayuntamiento
2. Analizar cada proyecto y asignar fases a cada Proyecto, para lograr medir el avance.
3. Calendarizar la ejecución de cada Proyecto, determinado los días, semanas y meses de ejecución, señalando en cada periodo la fase correspondiente.
4. Asignar a una persona responsable de la ejecución de cada proyecto, solicitándole semanal o mensualmente un informe de actividades y avances de dicho proyecto.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Informática | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Cumplimiento del Programa de desarrollo de Proyectos Software  | % | Según demanda | Avance logrado / Avance programado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa o Calendario de desarrollo Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Director de Informática yUsuarios solicitantes  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS SOFTWARE**  |
| 1. Dar mantenimiento a los sistemas de Software utilizados en el Ayuntamiento, agregando nuevos reportes, campos, apartados, etc.
2. Actualizar la base de datos de JUMAPAM y actualizar versiones del Sistema SADMUN
3. Dar soporte a los usuarios que solicitan alguna asesoría o solución al problema presentado en cualquier departamento de las Dependencias del Municipio.
4. Implementar los proyectos software para el desarrollo de Sistemas que previamente fueron solicitados a la Dirección de Informática.
5. Confirmar con los usuarios el manejo correcto del Sistema Software una vez actualizado o implementado, realizando las pruebas necesarias hasta lograr la completa satisfacción.
6. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Informática | Asignación del proyecto | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Proyectos Software implementados  | % | Según demanda | Proyectos aplicados / Proyectos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Director de Informática yUsuarios solicitantes  |

Guía Operativa del puesto

PROGRAMADOR ANALISTA DE SISTEMAS Y SOPORTE

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Informática** |
| **PROGRAMADOR ANALISTA DE SISTEMAS Y SOPORTE** |
| **Objetivo** |
| Elaborar y supervisar proyectos relacionados con tecnologías de la información (desarrollo de software basado en web, en escritorio y en móviles). |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de servicio y comunicación asertiva | Manejo de equipo de cómputo. |
| Capacidad de análisis y paciencia | Desarrollo de software de escritorio. |
| Capacidad de solución de problemas | Desarrollo de software basado en web. |
| Programación e Informatica | Desarrollo de software para dispositivos móviles. |
| **Herramientas y equipo** |
|  |  |
| Lista de necesidades de software | Sistemas y Software |
| Informe de avances | Calendario de desarrollo de proyectos |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Sistemas y Soporte |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. PLAN Y SEGUIMIENTO DE DESARROLLO DE PROYECTOS**  |
| 1. Recibir del Jefe de Departamento una lista sobre las necesidades de sistemas computacionales (software) necesarios para el desempeño operativo y administrativo de los procesos sustantivos de las Dependencias del H. Ayuntamiento
2. Analizar cada proyecto y determinar con el Jefe de Departamento las fases de cada Proyecto, para lograr medir el avance.
3. Establecer con el Jefe de Departamento un calendario con los periodos estimados de avances en días, semanas o meses.
4. Informar al Jefe de Departamento los avances logrados según el Calendario o Programa establecido para el desarrollo e implementación de Sistemas Software.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Departamento de Sistemas y Soporte | Atención de órdenes de servicio | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Cumplimiento del Programa de desarrollo de Proyectos Software  | % | Según demanda | Avance logrado / Avance programado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa o Calendario de desarrollo Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Jefe de Departamento de Sistemas y Soporte y Usuarios solicitantes  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS SOFTWARE**  |
| 1. Dar mantenimiento a los sistemas de Software utilizados en el Ayuntamiento, agregando nuevos reportes, campos, apartados, etc.
2. Actualizar la base de datos de JUMAPAM y actualizar versiones del Sistema SADMUN
3. Dar soporte a los usuarios que solicitan alguna asesoría o solución al problema presentado en cualquier departamento de las Dependencias del Municipio.
4. Implementar los proyectos software para el desarrollo de Sistemas que previamente fueron solicitados a la Dirección de Informática.
5. Confirmar con los usuarios el manejo correcto del Sistema Software una vez actualizado o implementado, realizando las pruebas necesarias hasta lograr la completa satisfacción.
6. Confirmar con el Usuario su conformidad del servicio realizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Departamento de Sistemas y Soporte | Asignación del proyecto | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Usuarios (Dependencias del H. Ayuntamiento) | Desarrollo 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 |
| Proyectos Software implementados  | % | Según demanda | Proyectos aplicados / Proyectos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Software y Sistemas (Proyectos) | Según demanda | Jefe de Departamento de Sistemas y Soporte y Usuarios solicitantes |

**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 | ÁreaInformática |

Revisado y Aprobado por:

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

 |