

manual organizacional

**Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra**



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 Vivienda y Tenencia de la Tierra.
* Secretaria de Dirección.
* Auxiliar Administrativo “A”.
* Auxiliar Administrativo “B”.
* Coordinador Administrativo de Tenencia de la Tierra.
* Auxiliar de control de Archivo.
* Auxiliar Capturista.
* Auxiliar Integración de Escrituras.
* Supervisor General.
* Coordinador Técnico.
* Digitalizador.
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **68** |
| 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.
 | **69** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **72****73** |

**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 • Artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. • Artículo 4 Bis y 109 Bis B de la Constitución Política del Estado de Sinaloa. • Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa para el Municipio de Mazatlán, Sinaloa. • Artículo 23 Bis del Reglamento de la Administración Pública Municipal.Además, la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra 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**



|  |
| --- |
| La Dirección de Vivienda es el organismo del Ayuntamiento encargado de llevar a cabo los programas sociales de vivienda, que abarca la promoción, organización, control y desarrollo de los mismos.**OBJETIVOS**1. Promoción e impulso a la regularización de la tenencia de la tierra, para las familias que ocupan espacio de terreno, donde han formado su hogar, garantizando el patrimonio familiar, por medio de la expedición de escrituras.
2. Crear y administrar programas sociales para desarrollar viviendas para las familias de escasos recursos.
3. Desarrollar programas de vivienda para familias que viven en alta marginación, que no cuentan con el patrimonio inmobiliario que les permita contar con hogares dignos.
4. Gestionar la disposición de lotes urbanos con servicios públicos básicos para la construcción de viviendas.
5. Solicitar y coordinar apoyos económicos y materiales a través de instancias como SEDESOL, FONHAPO, CONAVI, INVIES, combinado con servicios de autoproducción de materiales para la construcción y/o ampliación de vivienda.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoDIRECTOR DE VIVIENDA Y TENENCIA DE LA TIERRA |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **DIRECTOR**  |
| **Objetivo** |
| Desarrollar programas de vivienda para familias que viven en alta marginación, que no cuentan con el patrimonio inmobiliario que les permita contar con hogares dignos. Promoción e impulso a la regularización de la tenencia de la tierra, para las familias que ocupan espacio de terreno, donde han formado su hogar, garantizando el patrimonio familiar, por medio de la expedición de escrituras.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Levantamientos Topográficos |
| Excelente ortografía y redacción | Trámites para la entrega de títulos de propiedad |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y solución de conflictos | Interpretación de Planos Arquitectónicos |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de Trabajo / Block de notas |
| Copiadora / Escáner | Agenda de Presidencia |
| **Puestos a su cargo*** Secretaria de Dirección.
* Auxiliar de Vivienda.
* Auxiliar Administrativo.
* Coordinador Administrativo.
* Auxiliar de control de Archivo.
* Auxiliar Capturista.
* Auxiliar Integración de Escrituras.
* Supervisor General.
* Coordinador Técnico.
* Digitalizador.
 |
|  |
| Presidente Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Presidencia |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE ENTREGA DE VIVIENDA** |
| 1. Fomentar la promoción de los programas de otorgamiento de viviendas en las zonas marginadas del Municipio.
2. Consultar la lista de solicitantes y verificar la entrega completa de la documentación requerida.
3. Programar la aplicación de Estudios Socioeconómicos a los ciudadanos solicitantes para detectar aquellos que son aptos para recibir los beneficios del Programa.
4. Una vez que se determinó los ciudadanos que cumplen con los requisitos del Programa, realizar la entrega de la Vivienda a los ciudadanos beneficiados.
5. Identificar la cantidad de adeudos de pago derivados de la integración de expedientes del Programa de otorgamiento de Viviendas y promover el pago pendiente con el Ciudadano deudor.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del Área | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Entrega de Viviendas | 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 |
| Viviendas entregadas | Numero entero | Diario | Ciudadanos beneficiados que cumplen con los requisitos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Viviendas otorgadas | Según demanda | Uso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN Y CONTROL DE TITULOS DE PROPIEDAD** |
| 1. Supervisar la correcta elaboración de Levantamientos Topográficos y revisar los Planos generados por el área de Tenencia de la Tierra.
2. Cuando sea necesario, verificar en campo la correcta coordinación del equipo técnico del área de Tenencia de la Tierra, en caso de ser necesario acudir al lugar para verificar el tipo se asentamientos.
3. Asegurar que el personal del área de Tenencia de la Tierra oriente y ayude al Ciudadano a realizar el Pago ISAI establecido para el trámite de escrituras.
4. Ayudar a la Coordinación Administrativa a solucionar ante las diferentes dependencias correspondientes los atrasos en el proceso de entrega de escrituras o asignación de viviendas.
5. Informar a Presidencia los títulos de propiedad otorgados y los que están pendientes o demorados en alguna de las dependencias involucradas.
6. Atender las solicitudes del departamento de Bienes Municipales para realizar levantamientos topográficos en las áreas verdes que sean indicadas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de Tenencia de la Tierra | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano PresidenciaBienes Municipales | Entrega de EscriturasInforme de otorgamientosLevantamientos topográficos | Según demandaSegún demandaSegún 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 |
| Escrituras entregadas | Numero entero | Diario | Ciudadanos que cumplieron con los requisitos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Títulos de propiedad otorgados | Según demanda | Presidente |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Recibir al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra y dar información al ciudadano referente a la entrega de escrituras o asignación de viviendas.
2. Canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
3. Confirmar con su Secretaria si la queja del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
4. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
5. 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 4. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento.
2. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
3. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. 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 6. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas.
3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo.
4. 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 7. 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 ISERIES 400, SADMUN y Atención Ciudadana.
2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra.
3. 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 8. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas con todos los documentos requeridos para la elaboración y entrega de escrituras, así como para los Programas de otorgamiento de viviendas
2. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.
3. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados.
4. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
5. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

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

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

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puestoSECRETARIA DE DIRECCIÓN |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** |
| **Objetivo** |
| Apoyar en actividades generales administrativas de oficina y aquellas de apoyo para el Director a fin de ofrecer un excelente servicio a los ciudadanos y mejorar el desempeño interno de las áreas de Vivienda y Tenencia de la Tierra.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software SADMUN |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Vivienda y Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección o llama vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas.
2. Escuchar la duda o la inconformidad del ciudadano referente a cualquier tema ya sea sobre el proceso de entrega de escrituras o sobre el proceso de asignación de vivienda.
3. Brindar al ciudadano la asesoría adecuada para la atención solicitada, ya sea para informar sobre los requisitos para el apoyo de entrega de viviendas o para obtener escrituras.
4. En caso de ser necesario, consultar la lista de solicitantes de apoyo y revisar los pendientes documentales que les hacen falta.
5. Canalizar al ciudadano con el responsable correspondiente de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra o con la dependencia adecuada de resolver la duda o inconformidad.
6. Informar a Director las Boletas de Atención Ciudadana pendientes y concluidas asignadas a la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área  | Canalización y aclaración | 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 | Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE OTORGAMIENTO DE VIVIENDAS** |
| 1. Informar al Director los pagos atrasados por los ciudadanos deudores derivados del programa de otorgamiento de vivienda.
2. Confirmar con INVIES las escrituras de cada beneficiario del programa de vivienda a solicitud del Director.
3. Registrar las cancelaciones y re-asignaciones de las viviendas de los programas de apoyo para el otorgamiento de Viviendas.
4. Elaborar contratos de otorgamientos de vivienda por re-asignación a nuevos beneficiarios.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| INVIES  | Confirmación de Escrituras  | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Reportes para el control de entrega de Viviendas | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de pagos atrasadosRelación de Escrituras INVIESReporte de cancelaciones o re-asignacionesContratos de otorgamientoContratos por re-asignaciones | Según demandaSegún demandaSegún demandaSegún demandaSegún demanda | DirectorDirectorDirectorDirectorDirector |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. AGENDA DEL DIRECTOR** |
| 1. Verificar la agenda del Presidente para detectar cualquier evento que involucre al Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra.
2. Confirmar con el Director las reuniones que tiene programadas con diferentes Organismos Externos y Directores de cualquier Dependencia o Institución del Ayuntamiento.
3. Confirmar la correcta asistencia o llamar en caso de alguna cancelación por parte del Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra, explicando el motivo por el cual no pudo asistir.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Agenda de eventos | Diario |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria de Presidencia | Consulta de agenda del Alcalde | Diario |

**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 |
| Asistencia a eventos | % | Según demanda | Asistencias realizadas / Eventos programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Agenda del Director | Diario | Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. REQUISICIONES DE COMPRA.** |
| 1. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”.
2. Capturar el concepto general, el nombre del solicitante y el tipo de requisición, dando click en “código” e ingresar los insumos o servicios solicitados, así como el costo.
3. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente.
4. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría o Taller Municipal según sea el tipo de requisición.
5. Dar seguimiento a la entrega del insumo o ejecución del servicio solicitado, recibiendo, sellando y firmando la orden de compra presentada por el proveedor que ampara la entrega correcta.
6. En caso de que no sea posible la aplicación presupuestal, llamar al Departamento de Control Presupuestal para acordar la forma de disposición con el Jefe Inmediato.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Autorización de Requisición | Según demanda |
|  |  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda |
| Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda |
| Control Presupuestal | Disposición | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Requisiciones | Numero entero | Según demanda | Insumos o servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de Compra | Según demanda | Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. 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 6. 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 7. INFORME DE RECAUDACIONES** |
| 1. Revisar los recibos de pago por concepto de entrega de escrituras o asignación de viviendas al ciudadano.
2. Registrar en un reporte o bitácora el Folio, la fecha de recibo de pago, el nombre de beneficiario y el monto del pago realizado.
3. Obtener la suma total de los montos pagados por los diferentes conceptos antes mencionados.
4. Realizar un resumen o informe ejecutivo para el Director, aclarando cualquier duda.
5. Atender al personal en general de la Dirección de Vivienda o de la Dirección de Ingresos cualquier duda con respecto al total recaudado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Informe de recaudaciones | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Ingresos | Informe de recaudaciones | 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 recaudado | $ | Según demanda | la suma total de los montos pagados por la entrega de escrituras y viviendas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Recaudaciones | Según demanda | Dirección de Ingresos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. CONTROL DE ARCHIVO** |
| 1. Realizar la integración de carpetas del archivo muerto y archivo activo referente a todos los contratos de cada beneficiario.
2. Abrir cada Expediente o carpeta por beneficiario según el tipo de apoyo (entrega de vivienda o escrituras) y colocar las carpetas en orden alfabético secuencial.
3. Entregar documentos solicitados, previa autorización del Jefe de Gestión Ambiental.
4. Realizar la digitalización de documentos y obtener copias a solicitud de Jefe inmediato.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Supervisión y autorización para la entrega de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Empresarios | 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 | Empresarios, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO “A”

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO “A”** |
| **Objetivo** |
| Mantener en control todo el archivo de expedientes de otorgamiento de vivienda al ciudadano que contiene: requerimiento de pago, recordatorio de pago, recibos de pagos, carta de reconocimiento de adeudo, reporte de mensualidades vencidas, identificación del ciudadano, convenio de otorgamiento y el contrato de crédito en cumplimiento al programa especial en zonas de alto riesgo (inundaciones). |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Administración general |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Vivienda y Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Dar atención al público en general, informándole de los Programas de otorgamiento de viviendas y aclarando cualquier duda al respecto.
2. Escuchar la duda o la inconformidad del ciudadano referente al proceso de asignación de vivienda o que inician o tienen en trámite algún apoyo.
3. Canalizar al ciudadano con la dependencia adecuada de resolver la duda o inconformidad, en el caso que no sea en la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra donde se pueda dar solución.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de vivienda y Tenencia de la Tierra | Canalización  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Atención 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 |
| Atenciones al ciudadano | Numero entero | Según demanda | Recibiendo y/o canalizando para la solución de la queja o duda del ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. APOYO PARA EL CONTROL DE PAGOS** |
| 1. Revisar los recibos de pago entregados por el ciudadano, sacando copia y acusando de recibido al ciudadano.
2. Consolidar las carpetas con la documentación recabada en expedientes, anotando el nombre del Ciudadano para identificarlo.
3. Aclarar y entregar cualquier información solicitada referente a los Expedientes de otorgamiento de viviendas, previa autorización del Director.
4. Realizar estudios socioeconómicos a las personas que solicitan apoyos de vivienda.
5. Ayudar a solicitar a los ciudadanos del Fraccionamiento el pago pendiente de su vivienda.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Supervisión y autorización para la entrega de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadanos | Solicitud de pagos pendientes | 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 de pago del ciudadano beneficiado | Según demanda | Uso y control interno |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO “B”

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO “B”** |
| **Objetivo** |
| Mantener en control todo el archivo de expedientes de otorgamiento de vivienda al ciudadano que contiene: requerimiento de pago, recordatorio de pago, recibos de pagos, carta de reconocimiento de adeudo, reporte de mensualidades vencidas, identificación del ciudadano, convenio de otorgamiento y el contrato de crédito en cumplimiento al programa especial en zonas de alto riesgo (inundaciones). |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Administración general |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Vivienda y Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Dar atención al público en general, informándole de los Programas de otorgamiento de viviendas y aclarando cualquier duda al respecto.
2. Escuchar la duda o la inconformidad del ciudadano referente al proceso de asignación de vivienda o que inician o tienen en trámite algún apoyo.
3. Canalizar al ciudadano con la dependencia adecuada de resolver la duda o inconformidad, en el caso que no sea en la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra donde se pueda dar solución.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de vivienda y Tenencia de la Tierra | Canalización  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Atención 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 |
| Atenciones al ciudadano | Numero entero | Según demanda | Recibiendo y/o canalizando para la solución de la queja o duda del ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. APOYO PARA EL CONTROL DE PAGOS** |
| 1. Revisar los recibos de pago entregados por el ciudadano, sacando copia y acusando de recibido al ciudadano.
2. Consolidar las carpetas con la documentación recabada en expedientes, anotando el nombre del Ciudadano para identificarlo.
3. Aclarar y entregar cualquier información solicitada referente a los Expedientes de otorgamiento de viviendas, previa autorización del Director.
4. Realizar estudios socioeconómicos a las personas que solicitan apoyos de vivienda.
5. Ayudar a solicitar a los ciudadanos del Fraccionamiento el pago pendiente de su vivienda.
6. Realizar traslados de personal de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra al Fraccionamiento perteneciente al programa de otorgamiento o diferentes eventos especiales.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Supervisión y autorización para la entrega de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadanos | Solicitud de pagos pendientes | 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 de pago del ciudadano beneficiado | Según demanda | Uso y control interno |

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR ADMINISTRATIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **COORDINADOR ADMINISTRATIVO** |
| **Objetivo** |
| Supervisar la correcta ejecución de los procesos administrativos para la entrega de Títulos de Propiedad al ciudadano quien solicita. Llevar control y ejecución del Presupuesto del área, revisando constantemente con el Departamento de Control Presupuestal excedentes de gastos. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Administración general |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software ISERIES 400 |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Auxiliar de ArchivoAuxiliar CapturistaAuxiliar de EscriturasSupervisor |
| Coordinador TécnicoDigitalizador**Jefe inmediato** |
| Director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Vivienda y Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISIÓN DE PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE ESCRITURAS** |
| 1. Monitorear el desempeño del personal, atendiendo sus necesidades, ayudando en los trámites ante diferentes dependencias, supervisando y colaborando en la atención ciudadana cuando sea necesario.
2. Supervisar la correcta elaboración de las escrituras y el pago ISAI ante la Dirección de Ingresos.
3. Verificar que la atención al ciudadano sea cordial y clara, cuando acuden a las oficinas para resolver alguna duda o atender cualquier inconformidad referente a la entrega de escrituras.
4. Detectar con el personal a su cargo los trámites atrasados para la entrega de escrituras y ayudar a desahogar acudiendo a las oficinas de Catastro, Registro Público y Unidades Administrativas.
5. Solicitar a Directores o Jefes de Departamento de diferentes dependencias que agilicen los tiempos del proceso de entrega de escrituras.
6. Revisar la correcta elaboración de oficios y confirmar que la respuesta a las dependencias que solicitaron alguna atención por parte de Tenencia de la Tierra.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de vivienda | Supervisión y asesoría | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficinas de Catastro, Registro Público y Unidades Administrativas | Desahogo de tramites de escrituras | 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 Escrituras | % | Según demanda | Trámites concluidos / Trámites activos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Títulos de propiedad  | Según demanda | Ciudadano solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN** |
| 1. Participar en la elaboración del Presupuesto Operativo Anual y el Presupuesto General de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra en coordinación con el Director.
2. Consultar los gastos realizados en años anteriores, determinando los programas o proyectos para el siguiente año y estimando los montos necesarios para el cumplimiento de metas.
3. Evaluar los gastos más representativos de años anteriores y analizar el aumento de los costos o el aumento en la demanda de dichos insumos.
4. Solicitar apoyo o aclarar cualquier duda con el personal del Departamento de Control Presupuestal.
5. Presentar los Presupuestos elaborados y autorizados por el Director de Vivienda y Tenencia de la tierra, al departamento de Control Presupuestal.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Elaboración de Presupuestos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Control Presupuestal | Entrega de Presupuestos | 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 |
| Presupuestos autorizados | Numero entero | Según demanda | Entregando en tiempo y forma los presupuestos de la Dirección |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Presupuesto Operativo Anual y Presupuesto General | Según demanda | Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. MONITOREO Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DE LA DIRECCIÓN** |
| 1. Dar seguimiento a los gastos ejercidos con respecto al Presupuesto estimado para evitar excedentes, cuidando de los insumos y equipos adquiridos.
2. Mantener constante comunicación con el Director y la Secretaria del Director para la autorización de requisiciones de insumos, papelería, equipo y servicios necesarios para las áreas de trabajo.
3. Informar al Director oportunamente cualquier exceso en los gastos operativos y administrativos con respecto a los estimados en el Presupuesto.
4. Atender cualquier pregunta o solicitud del Departamento de Control Presupuestal o Tesorería referente a los gastos ejercidos en la Dirección.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Supervisión de gastos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Tesorería, Control Presupuestal | Aclaración e informes | 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 de gastos | $ | Según demanda | Detectar los gastos excedidos de lo estimado en el Presupuesto del área |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de gastos, Presupuesto de la Dirección | Según demanda | Uso y control interno |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE ARCHIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **AUXILIAR DE ARCHIVO** |
| **Objetivo** |
| Gestionar las escrituras solicitadas por el ciudadano y llevar un control eficiente de archivo, asegurando se realice el pago establecido para entregarle la escritura y plano solicitado a fin de lograr que un servicio eficiente para el ciudadano. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Bitácora de recepción y entrega de documentos |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software ISERIES 400 |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. CONTROL Y SEGUIMIENTO A PLANOS DE LA ESCRITURA** |
| 1. Recibir y revisar la documentación solicitada para el trámite de escrituras (IFE, Carta de finiquito, Carta de No propiedad, predial pagado, acta de nacimiento, comprobante de domicilio, Formato de Estudio Socio económico).
2. Anotar en Bitácora la recepción correcta (nombre de quien entrega, fecha de recibido, nombre de la colonia).
3. Realizar la integración en un Expediente para cada caso y entregarlo al digitalizador del área técnica para la elaboración de plano.
4. Anotar en Bitácora la fecha en que se entregó a Digitalizador el expediente integrado.
5. Recibir del Digitalizador el plano elaborado y anotar en Bitácora la fecha en que se entregó el plano y el expediente a la Coordinación Administrativa de Tenencia de la Tierra.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Digitalizador  | Acuse de entrega y recepción | 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 |
| Recepción de Planos | % | Según demanda | Planos recibidos / Expedientes entregados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de control y seguimiento a Planos | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE ARCHIVO**  |
| 1. Recibir la escritura elaborada y emitir la carta de pago excento para el ciudadano.
2. Entregar a la Dirección de Ingresos copia de la escritura y carta excento de pago ISAI.
3. Resguardar el acuse de entrega de la carta excento de pago, la Escritura y el plano correspondiente en un expediente Individual clasificado por Nombre del Ciudadano y colonia.
4. Disponer y entregar documentos de expedientes solamente con previa autorización de Jefe Inmediato o Director.
5. Entregar los documentos que hayan sido autorizados al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
6. Ayudar en 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

AUXILIAR CAPTURISTA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **AUXILIAR CAPTURISTA** |
| **Objetivo** |
| Capturar los datos solicitados al ciudadano para la elaboración de la Escritura, entregando la Escritura elaborada al Coordinador Administrativo, para recabar firma del ciudadano en la Escritura como acuse de recibido y conformidad. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software ISERIES 400 |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1.ELABORACIÓN Y ALTA EN SISTEMA DE ESCRITURA** |
| 1. Dar atención al ciudadano en caso de cualquier duda relacionada a Tenencia de la Tierra, aclarando dudas sobre invasiones, colonias intestadas o de riesgo, colonias no regularizables.
2. Cuando el ciudadano acuda para realizar un trámite de escrituras, informarle los documentos necesarios.
3. Recibir del ciudadano la documentación solicitada y revisar que este completo (Acta de nacimiento, IFE, Comprobante de domicilio, Escritura, Costo del Terreno, CURP, Número de la colonia).
4. Una vez que le es entregado el Plano correspondiente de la Escritura, verificar que los datos sean correctos.
5. Si los datos son correctos, capturar en el Sistema Software 400 los datos requeridos para la alta de la Escritura en sistema (guardando). Elaborar la Escritura en el equipo de cómputo en el formato establecido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliar de Escrituración  | Recepción de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Recepción 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 |
| Registro de Escrituras (alta en sistema 400) | % | Según demanda | Escrituras en Sistema / Tramites activos de escrituración |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Registro de Escrituras (alta en sistema 400) | Según demanda | Uso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE ESCRITURAS AL CIUDADANO** |
| 1. Ingresar al Sistema ISERIES 400 e imprimir un juego y entregar al Ciudadano para su revisión.
2. Entregar la Escritura al Coordinador Administrativo para su respectiva revisión y autorización.
3. Citar al ciudadano para que acuda a la oficina a revisar los datos de la escritura.
4. Entregar la Escritura al ciudadano solicitando la verificación de los datos.
5. Si los datos están correctos, recabar su firma como acuse de entregado y recibido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo  | Revisión y autorización | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Entrega de escrituras | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Escrituras | % | Según demanda | Escrituras entregadas / Tramites activos de escrituración |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Escrituras elaboradas y autorizadas | Según demanda | Coordinador Administrativo, Ciudadano |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE ESCRITURACIÓN

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **AUXILIAR DE ESCRITURACIÓN** |
| **Objetivo** |
| Ayudar a realizar la Escritura, la Carta de pago excento ISAI, Plano, el recibo de pago de la escritura y el Estudio Socioeconómico y entregarlas correctamente a la Coordinación Administrativa y para enviar a la Dirección de Asuntos Juridicos, realizando el oficio correspondiente de entrega. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo y carpetas para expedientes |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software ISERIES 400 |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES** |
| 1. Recibir de la Coordinación Administrativa la documentación del expediente (Acta de nacimiento, IFE, Comprobante de domicilio, Escritura, Costo del Terreno, CURP, Número de la colonia, Carta de No propiedad).
2. Recibir y revisar el Plano correspondiente de la Escritura para cotegar los datos e integrar la información del plano en la escritura correspondiente.
3. Elaborar la Carta de pago excento ISAI, el recibo de pago de la escritura y un Estudio Socioeconómico para entregar al ciudadano.
4. Entregar a la Coordinación Administrativa la Escritura, la Carta de pago excento ISAI, Plano, recibo de pago de la escritura y el Estudio Socioeconómico.
5. Integrar los expedientes de escrituras para enviar a la Dirección de Asuntos Juridicos, realizando el oficio correspondiente de entrega.
6. Revisar que el oficio de entrega este firmado como acuse de recibido por la Dirección de Asuntos Jurídicos y entregar dicho oficio a la Auxiliar Administrativa para el control de archivo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Integración de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Asuntos Juridicos | Envío de expedientes | 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 |
| Expedientes integrados | % | Según demanda | Expedientes completos / Escrituras entregadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Expedientes de Escrituras | Según demanda | Coordinador Administrativo, Dirección de Asuntos Juridicos |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE ESCRITURAS AL CIUDADANO** |
| 1. Ingresar al Sistema ISERIES 400 e imprimir un juego y entregar al Ciudadano para su revisión.
2. Entregar la Escritura al Coordinador Administrativo para su respectiva revisión y autorización.
3. Citar al ciudadano para que acuda a la oficina a revisar los datos de la escritura.
4. Entregar la Escritura al ciudadano solicitando la verificación de los datos.
5. Si los datos están correctos, recabar su firma como acuse de entregado y recibido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo  | Revisión y autorización | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Entrega de escrituras | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Escrituras | % | Según demanda | Escrituras entregadas / Tramites activos de escrituración |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Escrituras elaboradas y autorizadas | Según demanda | Coordinador Administrativo, Ciudadano |

Guía Operativa del puesto

SUPERVISOR

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **SUPERVISOR** |
| **Objetivo** |
| Supervisar actividades generales del área administrativa de Tenencia de la Tierra, evaluar los Estudios socioeconómicos y apoyar en las gestiones ante dependencias externas. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración de Estudios Socioeconómicos |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de Manejo |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. GESTION DE TRAMITES ANTE DIFERENTES DEPENDENCIAS** |
| 1. Recibir instrucciones de la Coordinadora Administrativa para ayudar a desahogar o dar seguimiento a los trámites derivados del área de Tenencia de la Tierra.
2. Acudir a la Delegación de Catastro para solicitar la información previa para la escrituración.
3. Visitar a la Dirección de Registro Público de la Propiedad inscribir los convenios con particulares o con el municipio para proceder a su escrituración.
4. Acudir a INVIES para solicitar los planos y confirmar la ubicación correcta de la vivienda según escritura elaborada.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Asignación de gestiones | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Delegación de CatastroDirección de Registro PúblicoINVIES | Información de escriturasInscribir conveniosSolicitar planos | Según demandaSegún demandaSegún 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 gestiones | % | Según demanda | Gestiones realizadas / Gestiones asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISAR INVESTIGACIONES DE CAMPO** |
| 1. Evaluar a las trabajadoras sociales cuando realicen estudios socioeconómicos.
2. Acudir a los domicilios señalados en los Estudios Socioeconómicos.
3. Confirmar los datos señalados por el ciudadano y obtener fotografías en caso de ser necesario.
4. Reportar a Coordinador Administrativo los hallazgos encontrados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Informe de supervisión | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Confirmación de datos | 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  |
| Formato de Estudios Socioeconómicos | Según demanda | Coordinador Administrativo,  |

|  |
| --- |
| **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 |
| Sub 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 |

**Ç**

Guía Operativa del puesto

COORDINADOR TÉCNICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **COORDINADOR TÉCNICO** |
| **Objetivo** |
| Coordinar la ejecución de levantamientos topográficos con el personal a su cargo para realizar los planos que son solicitados a la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra y entregarlos en tiempo y forma al ciudadano o a la Dependencia solicitante. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración de Planos de Escrituración |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Liderazgo y trabajo en equipo | Sistema Software AUTOCAD |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software AUTOCAD |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Jefe de Brigada |
| Auxiliares de Campo**Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. COORDINAR LOS LEVANTAMIENTOS TOPOGRAFICOS** |
| 1. Revisar pendientes de levantamientos topográficos.
2. Verificar la correcta conformación de los Auxiliares de Campo en brigadas para la ejecución de levantamientos topográficos.
3. Supervisar la correcta ejecución de los levantamientos topográficos.
4. Asegurar que se entregue en tiempo y forma al Digitalizador los levantamientos topográficos para la elaboración del plano.
5. Revisar el plano terminado, solicitar autorización del Director para enviarlo a la dependencia que lo solicito.
6. Coordinar a su personal para apoyar en la entrega de citatorios, la regularización de viviendas y entrega de escrituras.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares de CampoDigitalizador | Conformación de BrigadasEntrega de levantamientos topográficos | Según demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencia solicitante | Entrega de planos o levantamientos topográficos | 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 |
| Ejecución de levantamientos topográficos | % | Según demanda | Levantamientos topográficos realizadas / Levantamientos topográficos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Levantamientos topográficos | Según demanda | Digitalizador |

Guía Operativa del puesto

DIGITALIZADOR

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra** |
| **DIGITALIZADOR** |
| **Objetivo** |
| Elaborar planos para escriturar en el registro público, digitalizando planos solicitados por el área administrativa, entregando en tiempo y forma el Plano realizado.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio  |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software AUTOCAD |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software AUTOCAD |
| Copiadora / Escáner |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Coordinador Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Tenencia de la Tierra |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. DIGITALIZACIÓN DE PLANOS ARQUITECTÓNICOS DE LA ESCRITURA** |
| 1. Recibir del Auxiliar de Tenencia la documentación requerida (expediente) para la elaboración del plano de la Escritura.
2. Revisar el expediente e identificar la localización del predio, asegurándose de que el Plano a elaborar sea el correcto.
3. Elaborar el plano correspondiente en el programa Autocad, en tamaño y blanco y negro, agregando los datos del Expediente.
4. Imprimir el Plano terminado y entregar a Auxiliar de Tenencia para revisión del ciudadano.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliar de Tenencia de la Tierra | Recepción de documentos | 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 |
| Digitalización de planos | % | Según demanda | Planos entregados / Planos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Planos arquitectónicos de las escrituras | Según demanda | Auxiliar de Tenencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENVIO DE INFORMACION ESTADISTICA** |
| 1. Contabilizar los cuadros de datos estadísticos y graficas sobre:
* La cantidad de escrituras entregadas,
* Los ciudadanos atendidos,
* Los levantamientos topográficos,
* La cantidad de planos elaborados,
* Los convenios de vivienda y
* Los estudios socioeconómicos realizados.
1. Entregar en tiempo y forma los resultados de la Dirección de Vivienda y Tenencia de la Tierra y a la Coordinación de Acceso a la Información.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Entrega de información estadística | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinación de Acceso a la Información | Entrega de información estadística | 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 estadística | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informes Estadísticos | Según demanda | Director de Vivienda y Tenencia de la Tierra, Coordinación de Acceso a la Información |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. APOYO EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS** |
| 1. Dar atención al ciudadano cuando solicita aclaraciones sobre ubicaciones de terreno.
2. Apoyar en la elaboración del POA del área administrativa de la Dirección.
3. Cuando sea necesario y a petición de Jefe Inmediato acudir a la Dirección de Registro Públicos para presentar las Escrituras realizadas y dar seguimiento a su autorización por el Oficial correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| DirectorCoordinador Administrativo | Asignación de tareasAsignación de tareas | Según demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Registro PúblicoCiudadano | Autorización de Escrituras Entrega de Escrituras | Según demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Tareas | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica  | No aplica | No aplica |

**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) | ÁreaVivienda y Tenencia de la Tierra |

Revisado y Aprobado por:

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

 |