

manual organizacional

**Dirección de Servicios Públicos**



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:**  * Dirección * Alumbrado Publico * Aseo Urbano * Mercados * Panteones * Parques y Jardines * Rastro Municipal | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **170** |
| 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. | **171** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **174**  **175** |

**INTRODUCCIÓN**



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

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



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

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



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

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

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| La Dirección de Servicios Públicos maneja el siguiente Marco jurídico basado en:   * Ley Orgánica Municipal. * Reglamento Municipal de Servicios Públicos. * Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán. * Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa. * Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa. * Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa * Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa. * Ley Federal de Trabajo. * Constitución Política del Estado de Sinaloa. * Constitución General de la República. * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. * Código Civil del Estado de Sinaloa. |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **MISION:**  La Dirección de Servicios Públicos Municipales, es la responsable de prestar servicios de mantenimiento a la infraestructura urbana y vigilar que los particulares cumplan con los reglamentos que los regulan; todo esto en beneficio de la ciudadanía a fin de garantizar el buen estado de la urbanización, todo esto a través de personal calificado, equipo, proyectos y programas continuos de trabajo.  **VISION:**  Lograr que la Dirección de Servicios Públicos del Municipio de Mazatlán, Sinaloa, cuente con los mejores equipos humanos y materiales, de tal forma que todos los servicios que se presten a la comunidad, se logren de manera precisa y efectiva y con tiempo de respuesta, lo que a su vez signifique una mejora en las condiciones materiales de desarrollo de la comunidad.  **OBJETIVO:**  Planear, organizar, controlar y dar seguimiento a la prestación eficiente, oportuna y con calidad de los Servicios Públicos que presta el Gobierno Municipal, brindar a la sociedad, optimizando los recursos disponibles e involucrando y fomentando la participación ciudadana en su previsión, mantenimiento y evaluación. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS** | |
| **Objetivo** | |
| Planear, organizar, controlar y dar seguimiento a la prestación eficiente, oportuna y con calidad de los Servicios Públicos que presta el Gobierno Municipal, brindar a la sociedad, optimizando los recursos disponibles e involucrando y fomentando la participación ciudadana en su previsión, mantenimiento y evaluación. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio |
| Excelente ortografía y redacción | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Plan Municipal de Desarrollo |
| **Puestos a su cargo**   * Secretaria de Dirección. * Jefe del Departamento de Alumbrado Publico * Jefe del Departamento de Aseo Urbano * Jefe del Departamento de Mercados * Jefe del Departamento de Panteones * Jefe del Departamento de Parques y Jardines * Jefe del Departamento de Rastro Municipal | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Presidente Municipal | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Presidencia | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que solicita una cita con el Director. 2. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano, servidor público o empresario. 3. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal a su cargo | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO A BOLETAS** | | | |
| 1. Monitorear las Redes sociales del Municipio (Twitter, Facebook, Pagina web) para detectar solicitudes de los ciudadanos o de los mismos servidores públicos referentes a quejas, denuncias o dudas sobre la Dirección de Servicios Públicos. 2. Solicitar al personal a su cargo un Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas por cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento. 3. Recibir los Reportes y aclarar cualquier duda con los Auxiliares de Atención Ciudadana. 4. Supervisar que las Boletas de Atención ciudadana realizadas hayan sido asignadas correctamente, de lo contrario proceder a la re-asignación correspondiente. 5. Mantener contacto con la Dirección de Atención Ciudadana para confirmar la conclusión de las Boletas pendientes y aclarar las causas de las Boletas que no han sido leídas y atendidas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal en general del área | Supervisión y re-asignación de boletas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Atención Ciudadana | Seguimiento y aclaración de boletas | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Boletas de atención ciudadana concluidas | Según demanda | | Ciudadano,  Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUB DIRECTOR** | | | |
| 1. Verificar con el Sub director cualquier problemática, relacionada al programa de desarrollo comunitario que surgen en los espacios públicos manejados por el DIF (gimnasios y parques infantiles). 2. Revisar constantemente el buen estado de los gimnasios al aire libre en espacios públicos, así como la reparación de los mismos. 3. Revisar que la limpieza y el mantenimiento del Basuron se lleven a cabo conforme a los planes establecidos con la participación de todo el personal adscrito al mismo. 4. Vigilar la operación del manejo de combustibles y refacciones del equipo del basuron, así como el mantenimiento del equipo, la caseta y el área perimetral del basuron.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sub Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sistema DIF | Mantenimiento a espacios DIF | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de actividades | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de reparaciones a espacios públicos  Informe del estado del Basuron | Según demanda  Según demanda | | DIF  Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. AUTORIZACIÓN DE GESTIONES DE LA SECRETARIA** | | | |
| 1. Aclarar cualquier duda con la Secretaria sobre los conceptos de las facturas recibidas de los proveedores, en caso de no haber recurso económico en la partida donde se ha realizado el gasto, se habla a control presupuestal para que se haga transferencia en dicha partida. 2. Autorizar a la Secretaria para realizar la recolección de vales de gasolina e indicarle la cantidad de vales a entregar a cada Jefe de Departamento. 3. Recibir mensualmente un Informe estadístico del Jefe de Departamento de Rastro sobre el sacrificio de ganado bovino y porcino, solicitar a la Secretaria el envío del informe a INEGI Culiacán. 4. Revisar y aprobar Reportes de Nómina del personal, permisos, incapacidades, vacaciones y primas vacacionales de cada Departamento de Servicios Públicos para su entrega, a través de las Secretarias a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Revisión de Facturas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos  Proveedores | Pago a proveedores  Entrega de facturas | Según demanda  Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de actividades | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte del formato SAD-2015  Oficios de vacaciones, Reporte de Nómina | Según demanda  Según demanda | | Control Presupuestal, Uso y control Interno  Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | |
| 1. Recibir del Jefe del Departamento de Alumbrado Público un Reporte de las Reparaciones, revisando las actividades realizadas y el uso adecuado de las refacciones solicitadas, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario. 2. Revisar el dictamen del análisis realizado por el Jefe de Alumbrado Público sobre los proyectos de fraccionamientos que cumplen con los requisitos del Reglamento de Construcción. 3. Analizar el Resultado de los inventarios realizados al almacén de Alumbrado Público.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Departamento de Alumbrado Publico | Supervisión y retroalimentación | Diario  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 |
| Cumplimiento del programa de trabajo | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Reparaciones programadas |
| Cumplimiento del Reglamento de Construcción | % | Según demanda | Puntos cumplidos / Puntos inspeccionados |
| Cumplimiento de Inventarios | % | Según demanda | Inventarios realizados / Inventarios programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Reparación de Luminarias, Dictamen de cumplimiento del Sistema de Luminarias del Fraccionamiento inspeccionado, Reporte de Inventario | Según demanda | | Uso y control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. SUPERVISIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE ASEO URBANO** | | | |
| 1. Evaluar con el Jefe del Departamento de Aseo Urbano las actividades de recolección de basura. 2. Derivado del reporte del recorrido detectar negocios que no cumplan con las normas de limpieza. 3. Revisar el informe del Jefe de Departamento de Aseo Urbano sobre los negocios nuevos que cuentan con un contrato de recolección de basura y negocios actuales cuyos contratos están pendientes de entregar. 4. Revisar y aprobar la logística de las rutas de recolección de basura por parte de las unidades recolectoras. 5. Autorizar los servicios de mantenimiento requeridos para los camiones recolectores de basura.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal Operativo del área de Aseo Urbano | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Reporte de actividades | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de rutas de recolección | % | Según demanda | Rutas de recolección realizadas / Rutas de recolección programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de actividades, Reporte de contratos de recolección de basura, Reporte de infracciones, Reporte de Cumplimiento de Rutas | Según demanda | | Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE MERCADOS.** | | | |
| 1. Revisar y aprobar las solicitudes de locatarios en los trámites para renovación de contratos, recibiendo la carta petición en su caso (normalmente emitidas por la unión de locatarios) para trámites de cambio de giro, sesión de derechos y previo análisis. 2. Supervisar de manera individual o acompañando del Jefe del Departamento a revisar el estado de cada locatario de los mercados. 3. Verificar el cumplimiento de la normatividad del locatario, es decir, si el local se encuentra abierto, quien lo atiende, si no lo están rentando, si lo están remodelando, invadiendo, etc. 4. Detectar necesidades de insumos, papelería para la oficina de Mercados y detectar mantenimientos para las áreas de trabajo de los Mercados. 5. Aprobar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Mercados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatarios | Revisiones y aprobaciones de concesiones o renovaciones | 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 |
| Programa de Supervisiones a Mercados | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Contratos y concesiones,  acta de visita de inspección | Según demanda | | Uso y control interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES** | | | |
| 1. Revisar la documentación que presenta el ciudadano para el trámite de inhumación y verificar que el ciudadano haya realizado correctamente el pago requerido. 2. Aprobar el permiso de concesión de terreno o permiso de construcción según sea el caso. 3. Verificar que todos los días que el Jefe del Departamento de Panteones y el personal a su cargo realicen un recorrido en los Panteones para detectar necesidades de mantenimientos para las áreas de trabajo de los Panteones Municipales. 4. Aprobar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Panteones.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo de Panteones  Jefe del Departamento de Panteones | Supervisión y retroalimentación  Autorización de requisiciones | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Tramite de inhumación | 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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de entrega de terreno y permiso para construcción | Según demanda | | Director de Servicios Públicos, ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 9. SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO A PARQUES Y JARDINES** | | | |
| 1. Verificar que el Jefe del Departamento de Parques y Jardines realice una visita a cada sector diariamente para saber las necesidades de parques y jardines. 2. Recibir el reporte de acontecimiento o necesidades de parques y jardines referentes a: entradas, áreas verdes, estacionamiento, perímetro, limpieza, traslado de los desechos generados. 3. Detectar necesidades de herramienta o equipo para realizar el mantenimiento adecuado de las áreas de Parques y Jardines. 4. Dar la autorización en las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Parques y Jardines.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Supervisión y retroalimentación | 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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de requisición de compra | Según demanda | | Secretaria |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 10. SUPERVISIÓN OPERATIVA A RASTRO MUNICIPAL** | | | |
| 1. Revisar que el ganado este en buenas condiciones de salud y que el ganado traiga su arete de identificación en la oreja izquierda asignado por la SAGARPA. 2. Supervisar que se lleve a cabo el registro del ganado sacrificado en una Bitácora de trabajo, verificando que los datos del ganado coincidan. 3. Evaluar si el Rastro opera en condiciones limpias y sanas cumpliendo con la Normatividad que le corresponda COEPRIS (Secretaria de Salubridad). 4. Mensualmente, con el apoyo de la Secretaria, enviar a la SAGARPA un informe oficial de la cantidad de ganado sacrificado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Rastro | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SAGARPA | Informe de ganado sacrificado | 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 |
| Cumplimiento de normatividad | % | Según demanda | Puntos inspeccionados cumplidos / Puntos inspeccionados verificados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Bitácora de ganado sacrificado | Mensual | | SAGARPA |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 11. 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 12. 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 13. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** | | | |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software de Atención Ciudadana, SADMUN o cualquier otro programa utilizado para la operatividad de la Dirección de Servicios Públicos. 2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas y departamento de la Dirección de Servicios Públicos. 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 15. CONTROL DE ARCHIVO.** | | | |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de: Boletas de Atención Ciudadana, Oficios, Invitaciones, correspondencia y Reportes mensuales, 2. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada. 3. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados. 4. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo. 5. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Control de archivo | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Expedientes | Según demanda | | Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  SUBDIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | | | | |
| **SUB DIRECCIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Supervisar y coordinar las Jefaturas de la Dirección, ayudando a atender al ciudadano para resolver dudas o solicitudes de servicios. Fungir como enlace con el DIF para coordinar la reparación de gimnasios y parques infantiles. Atender reportes de emergencias referentes a los Departamentos de la Dirección de Servicios Públicos. Acudir al Basuron y vigilar la correcta operatividad del personal de limpieza. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | | Excelente calidad de servicio | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Liderazgo y Trabajo en Equipo | | |
| Excelente ortografía y redacción | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Equipo de radio comunicación | | |
| Teléfono / Conmutador | | Vehículo asignado (según aplique) | | |
| Copiadora / Escáner | | Plan Municipal de Desarrollo | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| * Secretaria de Dirección. * Jefe del Departamento de Alumbrado Publico * Jefe del Departamento de Aseo Urbano * Jefe del Departamento de Mercados * Jefe del Departamento de Panteones * Jefe del Departamento de Parques y Jardines * Jefe del Departamento de Rastro Municipal | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Servicios Públicos | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que solicita una cita con el Director. 2. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano, servidor público o empresario. 3. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Servicios Públicos | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | | Numero entero | | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | | Según demanda | | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN Y ATENCIÓN DE NECESIDADES DE DEPARTAMENTOS** | | | |
| 1. Realizar una evaluación constante en la operatividad de cada Jefe del Departamento, visitando al personal en sus centros de trabajo. 2. Atender cualquier requerimiento que ayude a mejorar la operación de cada Departamento de la Dirección de Servicios Públicos. 3. Verificar el funcionamiento correcto de los vehículos de trabajo de los departamentos, manteniendo constante comunicación con los operadores y choferes. 4. Informar al Directores sobre las necesidades detectadas de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas y departamento de la Dirección de Servicios Públicos. 5. Solicitar 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 | Solicitud 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 |
| Solicitud de la Requisición de Compra | Según demanda | | Secretaria |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A DESARROLLO COMUNITARIO DIF** | | | |
| 1. Supervisar los espacios públicos utilizados para talleres del Sistema DIF, manteniendo comunicación directa con las diferentes áreas del DIF. 2. Brindar atención directa al DIF Municipal en cualquier problemática, relacionada al programa de desarrollo comunitario. 3. Dar atención a reportes recibidos por el sistema DIF de la comunidad que competen a esta Dirección. 4. Fungir como enlace directo con la Dirección del Sistema DIF, para resolver la problemáticas que surgen en los espacios públicos manejados por el DIF (gimnasios y parques infantiles). 5. Revisar constantemente el buen estado de los gimnasios al aire libre en espacios públicos, así como la reparación de los mismos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Sistema DIF | Mantenimiento a espacios DIF | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención a Espacios DIF | Número entero | Según demanda | Total de servicios realizados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de reparaciones | Según demanda | | Director de Servicios Públicos, DIF |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. VIGILAR LA OPERATIVIDAD EN EL BASURÓN** | | | |
| 1. Acudir al Basuron y vigilar la correcta operatividad del personal de limpieza y detectar malos olores que afecten el ambiente de los hogares cercanos. 2. Revisar que la limpieza y el mantenimiento se lleven a cabo conforme a los planes establecidos con la participación de todo el personal adscrito al mismo. 3. Mantener coordinación con el encargado del basuron para el buen manejo de la maquinaria y equipo del mismo. 4. Vigilar la operación del manejo de combustibles y refacciones del equipo del basuron, así como el mantenimiento del equipo, la caseta y el área perimetral del basuron.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargado de Basuron | Supervisión y atención de necesidades | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Supervisión a Basuron | % | Según demanda | Total de evaluaciones realizadas / supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe del estado del Basuron | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DE DIRECCIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Apoyo general en gestiones administrativas de oficina, realizando actividades específicas para llevar la agenda del Director, brindar atención al ciudadano, elaboración de oficios, recepción y control de correspondencia, control de archivo, elaboración de requisiciones de compra, reporte de nómina y vacaciones del departamento de Rastro Municipal, así mismo ayudar en el control realización de facturas y vales de gasolina. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente calidad de servicio |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Comunicación asertiva y Trabajo en Equipo |
| 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 Atención Ciudadana |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software SADMUN |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección o vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas. 2. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 3. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 4. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Panteones, Mercados, Rastro y Aseo Urbano, entrando al sistema de Atención Ciudadana para revisar las Boletas No atendida. 5. Solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 6. Confirmar con el Jefe de Departamento la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 7. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Departamento de la Dirección de Servicios Públicos | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. AGENDA DE LA DIRECCIÓN** | | | |
| 1. Diariamente al inicio de labores verificar e imprimir la agenda del C. Presidente Municipal y detectar los eventos en los cuáles se requiere la asistencia del Director de Servicios Públicos. 2. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia. 3. Informar al Director de los eventos y reuniones en los cuales se requiere su asistencia. 4. Dar seguimiento a la asistencia del Director de Servicios Públicos y a la confirmación de la reunión o evento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Agenda de reuniones | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Presidencia | Consulta de agenda | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de agenda | % | Según demanda | Reuniones confirmadas / Reuniones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Agenda del Director de Servicios Públicos | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. 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 de Servicios Públicos | 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 Director de Servicios Públicos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA DEL RASTRO** | | | |
| 1. Recibir del Jefe de Departamento de Rastro cada lunes la lista de asistencia del personal de Rastro. 2. Capturar en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, en caso de tiempo extra pasar las horas trabajadas. 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Encargado de Rastro | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Rastro  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE VACACIONES Y PERMISOS DEL PERSONAL DEL RASTRO** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Rastro para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Encargado de Rastro | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Solicitud de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 8. CONTROL Y SOLICITUD DE PAGO DE FACTURAS** | | | |
| 1. Recibir las facturas de proveedores, revisar que los datos sean correctos. 2. Aclarar cualquier duda con el Director sobre los conceptos de las facturas recibidas. 3. Realizar el formato SAD-2015 capturando los datos de los gastos de cada factura recibida para solicitar el pago correspondiente a cada factura. 4. En caso de no haber recurso económico en la partida donde se ha realizado el gasto, se habla a control presupuestal para que se haga transferencia en dicha partida. 5. Terminada y aprobada la solicitud enviar la solicitud a la Dirección de Egresos para su rembolso.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director | Revisión de Facturas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos  Proveedores | Pago a proveedores  Entrega de facturas | Según demanda  Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos realizados | % | Según demanda | Pagos aplicados / Pagos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte del formato SAD-2015 | Según demanda | | Control Presupuestal, Uso y control Interno,  Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 9. ENTREGA DE VALES DE GASOLINA** | | | |
| 1. Recibir autorización del Director para la recolección de vales de gasolina. 2. Todos los viernes se está al pendiente de bajar a la Dirección de Egresos a recoger vales de gasolina. 3. Entregar a Director de Servicios Públicos y recibir su aprobación sobre la cantidad de vales a entregar a cada Jefe de Departamento. 4. Confirmar de recibido, con el respectivo acuse entreg-recepción.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefes de Departamento | Supervisión de entrega de vales  Entrega de vales | Semanal  Semanal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Egresos | Recolección de vales de gasolina | Semanal |   **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 vales | Numero entero | Según demanda | Acudir a la Dirección de Egresos por los vales de gasolina |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Vales de gasolina | Semanal | | Jefes de Departamento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 10. INFORME DE GANADO SACRIFICADO** | | | |
| 1. Recibir mensualmente un Informe estadístico del Jefe de Departamento de Rastro sobre el sacrificio de ganado bovino y porcino. 2. Presentar a Director de Servicios Públicos para su revisión y aprobación de envío. 3. Enviar información a INEGI Culiacán a través de correo electrónico sobre el sacrificio de ganado. 4. Confirmar de recibido, resguardando copia del Informe enviado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefes de Departamento de Rastro | Revisión y aprobación del envío  Informe de sacrificios | Mensual  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | INEGI Culiacán | Informe de sacrificios de ganado | 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 |
| Envío del Informe | % | Mensual | Informe enviado / Informe programado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe de Rastro  (Sacrificios de ganado bovino y porcino) | Según demanda | | INEGI Culiacán |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | | | | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al alumbrado público. Realizar un recorrido en diferentes puntos de Mazatlán para detectar áreas oscuras de forma individual o acompañando a la cuadrilla de mantenimiento de alumbrado público. Realizar y presentar un Reporte de las Reparaciones realizadas a Director de Servicios Públicos, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario. Presentar un dictamen del análisis realizado a Director de Servicios Públicos, donde se establece si los proyectos de fraccionamientos cumplen con los requisitos del Reglamento de Construcción. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | | Colonias y vialidades de la Ciudad | | |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | | Manejo del Sistema Software de inventario | | |
| Excelente ortografía y redacción | | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Equipo de radio comunicación | | |
| Teléfono / Conmutador | | Vehículo asignado (según aplique) | | |
| Copiadora / Escáner | | Plan Municipal de Desarrollo | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| * Jefe de Almacén * Secretaria de Alumbrado Público * Cuadrilla de Inspección. | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección de Servicios Públicos | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al alumbrado público. 2. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano, servidor público o empresario. 3. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Alumbrado Públicos | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | | Numero entero | | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | | Según demanda | | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ATENCIÓN A NECESIDADES DE ALUMBRADO PÚBLICO** | | | |
| 1. Realizar un recorrido en diferentes puntos de Mazatlán para detectar áreas oscuras de forma individual o acompañando a la cuadrilla de mantenimiento de alumbrado público. 2. Detectar áreas oscuras y coordinar la reparación de las lámparas que se hayan encontrado dañadas. 3. En base al resultado del recorrido y a las Boletas de Atención Ciudadana asignar al personal a su cargo las reparaciones de luminarias. 4. Supervisar las reparaciones de luminarias realizadas por el personal a su cargo. 5. Recibir resultados de reparaciones realizadas, en caso de alguna pendiente se programa al día siguiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de alumbrado | Supervisión y asignación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Cumplimiento del programa de trabajo | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Reparaciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Reparación de Luminarias | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. REVISIÓN DEL REPORTE DE REPARACIONES DE LUMINARIAS** | | | |
| 1. Al inicio de cada turno, asignar las reparaciones a cada encargado de cuadrilla, considerando las detecciones derivados de los recorridos realizados y las Boletas de Atención Ciudadana pendientes. 2. Revisar que el personal de las Cuadrillas llenen correctamente la Bitácora de reparaciones de luminarias, anotando el número de la boleta y colonia de las reparaciones asignadas al personal. 3. Identificar las reparaciones realizadas y reparaciones pendientes, confirmar con el personal a su cargo las causas por las cuales no se realizó la reparación programada. 4. Realizar y presentar un Reporte de las Reparaciones realizadas a Director de Servicios Públicos, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Cuadrilla  Director de Servicios Públicos | Asignación de reparaciones  Informe de reparaciones | Diario  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 |
| Cumplimiento del programa de trabajo | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Reparaciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Reparación de Luminarias | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REVISAR EL SISTEMA DE LUMINARIAS EN PROYECTOS DIVERSOS** | | | |
| 1. Recibir de los fraccionadores los proyectos de los nuevos asentamientos urbanos a construir. 2. Revisar el sistema de luminarias de cada proyecto, verificando que cumplan con el Reglamento de Construcción. 3. Realizar una revisión física para confirmar el cumplimiento de los puntos físicos de los fraccionamientos con respecto al sistema de luminarias. 4. Presentar un dictamen del análisis realizado a Director de Servicios Públicos, donde se establece si los proyectos de fraccionamientos cumplen con los requisitos del Reglamento de Construcción.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de la Cuadrilla | Revisión del sistema de luminarias | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Responsables de los Fraccionamientos | Revisión y dictaminen | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento del Reglamento de Construcción | % | Según demanda | Puntos cumplidos / Puntos inspeccionados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Dictamen de cumplimiento del Sistema de Luminarias del Fraccionamiento inspeccionado | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE ALMACÉN DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DE ALMACEN DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO** | |
| **Objetivo** | |
| Ayudar a la eficiente atención y reparación de luminarias en la ciudad, aplicando un eficiente control de entradas y salidas de almacén, así mismo, realizar inventarios semanales y mensuales para evitar diferencias de inventario. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo del Sistema Software de inventario |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de inventario |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Alumbrado Público | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. CONTROL DE SALIDAS DE ALMACEN** | | | |
| 1. Recibir del Jefe de Departamento de Alumbrado Público, las solicitudes de refacciones y herramienta requerida para realizar las reparaciones. 2. Preparar el material y entregar a los Encargados de cada Cuadrilla. 3. Registrar la salida de almacén, recabando firma de la persona de quien recibe el material para amparar la entrega (cantidades, tipo de material o herramienta, fecha y hora de entrega). 4. Una vez hecha la reparación, recibir los reportes de servicio o boletas de atención por parte de los Encargados de las Cuadrillas y verificar el uso adecuado de los materiales. 5. Capturar las salidas de material a través del Sistema Software de inventario incluyendo los reportes especiales y boletas, así como la persona que atiende la fecha. 6. En caso de haber devoluciones de material sobrante, se recibe y se registra como entrada de almacén. 7. Entregar materiales a domicilio cuando sea necesario a solicitud del Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Encargados de Cuadrillas de Alumbrado | Entrega y recepción de materiales | 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 |
| Registro de salidas en sistema | % | Según demanda | Salidas capturadas / Entregas realizadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reportes de Salidas  (materiales utilizados y materiales sobrantes) | Según demanda | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE ENTRADAS A ALMACEN** | | | |
| 1. Recibir materiales del proveedor, verificando que las cantidades recibidas físicas coincidan con las cantidades de la orden de Compra. 2. Firmando la Factura del proveedor y obtener una copia de la factura del proveedor firmando como acuse de recibido. 3. Capturar la recepción del material en el sistema software de inventario y archivar la documentación (copia de la factura). 4. Acomodar correctamente en almacén los materiales recibidos por los proveedores, ordenando según el espacio, peso, volumen, fragilidad, velocidad de rotación. 5. Revisar constantemente inventarios de materiales, refacciones y herramienta y solicitar la autorización de requisición de compra en caso de ser necesario. 6. Solicitar a Jefe Inmediato materiales en base stock físico, tomando en cuenta factores como eventos en el transcurso del año, clima y compromisos hechos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento Alumbrado Público | Solicitud de materiales | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedor | Recepción de materiales | 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 entradas en sistema | % | Según demanda | Entradas capturadas / Facturas recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de entradas | Según demanda | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE INVENTARIOS DE ALMACEN** | | | |
| 1. Realizar semanalmente inventarios selectivos de los materiales de mayor movimiento de almacén, contabilizando los materiales físicos por cada partida o clave. 2. Imprimir un reporte del inventario teórico a través del Sistema Software de Inventarios y comparar con las cantidades físicas contadas vs las cantidades indicadas en sistema. 3. Detectar diferencias de inventario y realizar un segundo reconteo 4. Determinar las causas de las diferencia de inventario, analizando las entradas y salidas aplicadas durante el periodo de evaluación. 5. Entregar el Resultado de los inventarios realizados a Jefe Inmediato y a Contraloría, a través de un Reporte. 6. Realizar inventarios mensuales en compañía de personal del área de Contraloría.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Alumbrado | Entrega de reporte de inventario | Semanal y mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Contraloría | Entrega de reporte de inventario | 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 |
| Cumplimiento de Inventarios | % | Según demanda | Inventarios realizados / Inventarios programados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Inventario | Semanal y mensual | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público, Contraloría |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección o vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas. 2. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 3. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 4. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Alumbrado Público. 5. Solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 6. Confirmar con el Jefe de Departamento la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 7. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Alumbrado Público. 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 | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 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 | | Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda | | Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | | Personal designado por Jefe Inmediato |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. 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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Alumbrado Público |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir del Jefe de Departamento de Alumbrado Público cada lunes la lista de asistencia del personal. 2. Elaborar la nómina cada lunes del personal que cobra semanalmente y los días 7 y 22 de cada mes el control de Asistencia del personal que cobra quincenalmente. 3. Capturar en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 4. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento y Director de Servicios Públicos. 5. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Alumbrado Público | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Alumbrado Público  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE ALUMBRADO PUBLICO** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Alumbrado Público para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Alumbrado Público | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE

ASEO URBANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ASESO URBANO** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al Aseo Urbano. Supervisar las actividades y cumplimiento del rol de limpieza, detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a Unidades de Trabajo de Aseo Urbano. Generar la Nómina del personal contratado por el Departamento de Aseo Urbano. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo del Sistema Software de inventario |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de manejo vigente |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| * Secretaria * Supervisor. * Sub Jefe de Transportes. * Auxiliar Administrativo. | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al Aseo Urbano. 2. Escuchar y tomar nota del motivo de la visita del ciudadano, servidor público o empresario. 3. Proporcionar información, en caso de ser necesario, para dar solución a su queja, duda o inconformidad. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Aseo urbano | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE ASEO URBANO** | | | |
| 1. Realizar un recorrido en diferentes puntos de Mazatlán para verificar las actividades de recolección de basura. 2. En caso de detectar alguna anomalía reportar al personal a su cargo para que este acuda a hacer la limpieza necesaria. 3. Hacer un recorrido para revisar el estado del depósito de residuos sólidos, para evitar que el depósito se sature de basura. 4. Visitar el área de transportes y revisar los formatos de trabajo de las unidades recolectoras y analizar con los operadores el funcionamiento mecánico de las mismas. 5. Monitorear en el Taller de Mantenimiento diariamente los trabajos de reparación de Unidades de Trabajo. 6. Realizar un Reporte de actividades de la operación y estado del equipo del Departamento de Aseo Urbano y entregar a Director para su revisión.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal Operativo del área de Aseo Urbano | Supervisión y asignación de tareas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Reporte de actividades | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento del programa de trabajo | % | Según demanda | Reparaciones realizadas / Reparaciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de actividades | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** | | | |
| 1. Verificar los inventarios de la bodega de insumos de limpieza. 2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a Unidades de Trabajo de Aseo Urbano. 3. Solicitar a Director de Servicios Públicos la autorización en las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las Unidades de recolectoras de basura.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Requisición de compra | Según demanda | | Personal del área de Aseo urbano  Director de Servicios Públicos | Detección de necesidades  Autorización de la compra | Según demanda  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 |
| Requisición de Compra | Según demanda | | Secretaria  Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REVISIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL** | | | |
| 1. Solicitar y revisar la elaboración de la Nómina del personal contratado por el Departamento de Aseo Urbano. 2. Supervisar la nómina del servicio de personal contratado, verificando que el pago a realizar sea el correcto, haciendo uso de las listas de asistencia y el cumplimiento del rol de limpieza. 3. Confirmar que los pagos por concepto de comisión se apliquen correctamente. 4. Firmar de revisado y aprobado el Reporte de Nómina para su entrega a Director de Servicios Públicos y posteriormente a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Reporte de Nómina | Semanal | | Personal del área de Aseo Urbano  Director de Servicios Públicos | Listas de asistencia  Entrega del Reporte | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Aseo Urbano  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE ASEO URBANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE ASEO URBANO** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades administrativas a solicitud del Jefe del Departamento de Aseo Urbano, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Nóminas |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de SADMUN |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Aseo Urbano | |
| **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 vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas relacionadas al Departamento de Aseo Urbano. 2. Realizar el trámite correspondiente cuando un contribuyente solicita un contrato para que se le preste el servicio de recolección de basura. 3. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Aseo Urbano o solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 4. Confirmar con el Jefe de Departamento la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 5. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Aseo Urbano. 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 | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de algún oficio de respuesta referente al servicio de recolección de basura. 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 | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Solicitud y retroalimentación | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda | | Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | | Personal designado por Jefe Inmediato |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. 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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Aseo urbano | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Aseo Urbano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir del personal de Aseo Urbano la lista de asistencia del personal. 2. Elaborar la nómina semanalmente capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Aseo Urbano  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE ASEO URBANO** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Aseo Urbano para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Aseo Urbano | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de solicitudes de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

Guía Operativa del puesto

SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE ASEO URBANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SUPERVISOR DE ASEO URBANO** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar supervisiones en la ciudad, atendiendo los reportes de servicios públicos, atención ciudadana y aseo urbano, dando recorridos por las colonias y avenidas principales, verificando que el personal se encuentre laborando en su zona de trabajo, inspeccionando que los negocios nuevos tengan su contrato de recolección de basura y los negocios actuales cuyos contratos están pendientes de entregar, así mismo, detectar negocios que no cumplan con las normas de limpieza establecidas en el contrato y levantar las infracciones correspondientes. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Mecánica general |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente calidad en el servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Credencial de identificación laboral | Equipo de radio comunicación |
| Uniforme de trabajo | Block de Formatos de Contratos |
| Automóvil o motocicleta | Block de Formatos de Infracciones |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Aseo Urbano | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISAR ACTIVIDADES DE LIMPIEZA** | | | |
| 1. Realizar supervisiones en la ciudad, atendiendo los reportes de servicios públicos, atención ciudadana y aseo urbano. 2. Dar un recorrido por las colonias y avenidas principales, verificando que el personal se encuentre laborando en su zona de trabajo. 3. Recibir necesidades del personal operativo de la limpieza. 4. Reportar los hallazgos del día a Jefe del Departamento de Aseo Urbano.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Reporte de recorrido de supervisión | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Cumplimiento de recorridos | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de supervisión | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana, Jefe del Departamento de Aseo Urbano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO DE ASEO URBANO** | | | |
| 1. Realizar monitoreos por la ciudad, inspeccionando que los negocios nuevos tengan su contrato de recolección de basura y los negocios actuales cuyos contratos están pendientes de entregar. 2. Informar al contribuyente del requisito de obtener su contrato para recibir el servicio de aseo urbano. 3. Realizar el contrato al momento de la visita, solicitando al Contribuyente su revisión para su firma. 4. Entregar copia del contrato al Contribuyente, informando los días de recolección. 5. Resguardar y llevar el control de archivo de los Contratos generados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Reporte de contratos realizados | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de contratos | 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 |
| Generación de contratos | Número entero | Según demanda | Total de contratos realizados a negocios nuevos o actuales |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de contratos | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana, Jefe del Departamento de Aseo Urbano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. LEVANTAMIENTO DE INFRACCIONES DE ASEO URBANO** | | | |
| 1. Dar recorridos por colonias y vialidades de la ciudad y detectar negocios que no cumplan con las normas de limpieza establecidas en el contrato. 2. Confirmar y tomar evidencia de aquellos negocios que presenten depósitos de basura fuera del domicilio del mismo o en horarios y días que no les corresponden. 3. De la misma manera, detectar e infraccionar negocios que sacan basura sin contar con su contrato de recolección. 4. Realizar infracciones a los contribuyentes en caso de no cumplir con los acuerdos del contrato. 5. Informar al contribuyente los motivos por los que se le está levantando infracción.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Reporte de Infracciones levantadas | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Entrega de infracciones | 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 |
| Levantamiento de infracciones | % | Según demanda | Negocios con acreedores a infracción / negocios inspeccionadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de infracciones | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana, Jefe del Departamento de Aseo Urbano |

Guía Operativa del puesto

SUB JEFE DE TRANSPORTES DE ASEO URBANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SUB JEFE DE TRASPORTES DE ASEO URBANO** | |
| **Objetivo** | |
| Dar atención y solución de reportes de necesidades de limpieza por la ciudadanía, coordinando al personal a su cargo para cumplir con la logística de rutas, tomando asistencia y atendiendo necesidades. Así mismo, elaborar los Reporte de Nómina del personal administrativo y personal operativo | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Mecánica general |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente calidad en el servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Credencial de identificación laboral | Equipo de radio comunicación |
| Uniforme de trabajo | Block de Formatos de Contratos |
| Automóvil o motocicleta | Block de Formatos de Infracciones |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Aseo Urbano | |
| **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 vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas relacionadas al Departamento de Aseo Urbano (necesidades de limpieza). 2. Solucionar la petición del ciudadano, contactando y coordinando actividades del personal operativo de limpieza, según sea el caso. 3. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Aseo Urbano o solicitar al Auxiliar Administrativo realizar la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 4. Confirmar con el Jefe de Departamento de Aseo Urbano la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 5. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. COORDINACIÓN DE RUTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE BASURA** | | | |
| 1. Realizar la logística de las rutas de recolección de basura por parte de las unidades recolectoras de basura. En el caso de inasistencia de chofer o peón, asignar a otro operador o ayudante para que cumplir con la ruta. 2. Antes de abrir una nueva ruta de recolección, analizar si existe personal operativo para llevarla a cabo, y verificar si se cuenta con un camión recolector disponible. 3. Realizar la toma de asistencia del personal operativo, anotando la hora de llegada de cada uno en el transcurso de las 5:00am y 6:20 am conforme van llegando, considerando la llegada del día anterior de las unidades recolectoras. 4. Todos los días al llegar el personal de supervisores, realizar el plan de trabajo y en el transcurso del día se les avisa de diferentes actividades según las necesidades del departamento de Aseo Urbano. 5. Cuando se presentan fallas mecánicas en las unidades se da instrucción a los Jefes de Zona para que apoyen en la limpieza de las rutas, según sea el caso.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo, supervisores y Jefes de Zona | Planeación de actividades y seguimiento | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Cumplimiento de rutas de recolección | % | Según demanda | Rutas de recolección realizadas / Rutas de recolección programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Cumplimiento de Rutas | Según demanda | | Dirección de Servicios Públicos, Jefe del Departamento de Aseo Urbano |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Revisar las listas de asistencia del personal de transportes, taller, depósito de residuos sólidos, barrido humano. 2. Elaborar el Reporte de Nómina del personal administrativo y personal operativo, capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Revisión de Nómina  Revisión de Nómina | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Aseo Urbano  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ASEO URBANO

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ASEO URBANO** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas relacionadas al Departamento de Aseo Urbano (necesidades de limpieza). Realizar requisiciones de refacciones para vehículos recolectores. Revisar las listas de asistencia del personal contratado para realizar la nómina correspondiente y apoyar en actividades diversas de apoyo a solicitud de jefe inmediato. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Mecánica general |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente calidad en el servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Credencial de identificación laboral | Equipo de radio comunicación |
| Uniforme de trabajo | Block de Formatos de Contratos |
| Automóvil o motocicleta | Block de Formatos de Infracciones |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Aseo Urbano | |
| **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 vía telefónica y escuchar sus necesidades, peticiones o quejas relacionadas al Departamento de Aseo Urbano (necesidades de limpieza). 2. Solucionar la petición del ciudadano, contactando y coordinando actividades del personal operativo de limpieza, según sea el caso. 3. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Aseo Urbano o solicitar al Auxiliar Administrativo realizar la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 4. Confirmar con el Jefe de Departamento de Aseo Urbano la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 5. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. REQUISICIONES DE COMPRA.** | | | |
| 1. Realizar requisiciones de refacciones para vehículos recolectores. 2. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”. 3. 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. 4. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente. 5. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría o Taller Municipal según sea el tipo de requisición. 6. 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. 7. 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 | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano | 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 | | Jefe del Departamento de Aseo Urbano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Revisar las listas de asistencia del personal contratado, personal del programa de empleo temporal. 2. Elaborar el Reporte de Nómina del personal contratado, capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Aseo Urbano | Revisión de Nómina  Revisión de Nómina | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Aseo Urbano  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. APOYO EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS DIVERSAS** | | | |
| 1. Registrar en archivo las pesadas del basuron de los tres turnos de los camiones recolectores, haciendo uso de la bitácora del basuron, capturando las pesadas del día en el sistema y archivando los resultados. 2. Llevar control de tiempo extra del turno matutino, registrando el tiempo extra prestado por el personal, verificando la hora de salida y llegada de los vehículos, y si hubo algún vehículo descompuesto durante la ruta o si hubo algún cambio de unidad. 3. Apoyar en el traslado de trabajadores operativos del programa de empleo temporal (cuando aplique) a su lugar de trabajo. 4. Llevar el control del Sistema 400 de contratos de contribuyentes de limpieza, realizando cambios de ruta, en caso de mala captura o cambio de domicilio.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe de Aseo Urbano  Personal operativo  Personal del programa de empleo temporal | Supervisión y retroalimentación  Registro de tiempo extra  Traslado a puntos de trabajo | Según demanda  Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Reporte de tiempo extra | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de tareas | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Bitácora de recolecciones de basuron  Reporte de tiempo extra | Según demanda  Según demanda | | Jefe de Aseo Urbano  Jefe de Aseo Urbano |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE MERCADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MERCADOS** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a pedir convenios o renovación de concesiones de locales en mercados. Supervisar el cumplimiento de la normatividad establecida por parte de los locatarios de los mercados, detectar y atender necesidades de mantenimiento, revisar la Nómina del personal del Departamento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Panteones de la Ciudad |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de manejo vigente |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| * Secretaria. * Administradores. * Inspectores. * Auxiliar Operativo de Mercados. | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Mercados. 2. Escuchar y tomar nota del motivo las quejas de los locatarios y resolver conflictos en los mercados. 3. Acordar con las mesas directivas y a los locatarios las acciones de solución para resolver las problemáticas, respetando la normatividad establecida en el Reglamento de Mercados. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Mercados | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE LA RENOVACIÓN DE CONTRATOS Y CONCESIONES.** | | | |
| 1. Dar atención a locatarios en los trámites solicitados para renovación de contratos, concesiones etc. 2. Recibir la carta petición en su caso (normalmente emitidas por la unión de locatarios) para trámites de cambio de giro, sesión de derechos y previo análisis. 3. Revisar la carta renuncia de derechos de concesión, carta petición de derechos de concesión, CURP, comprobante de domicilio, credencial de elector, acta de nacimiento original para su cotejo. 4. Entregar el expediente del local y recibo de no adeudo a Director de Servicios Públicos para su revisión y firma de probación. 5. Turnar el expediente del local y recibo de no adeudo a la comisión de rastros y mercados, con el para su discusión y dictamen final.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Revisión y aprobación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatarios | Solicitud para renovación | 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 |
| Autorización de renovaciones | % | Según demanda | Renovaciones aprobadas/ Renovaciones solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Contratos y concesiones | Según demanda | | Director de Servicios Públicos, Locatarios |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LAS NORMAS DEL LOCAL** | | | |
| 1. Revisar con los Administradores el padrón de locatarios actualizado, para coordinar visitas de supervisión. 2. Supervisar de manera individual o acompañando a los Administradores de los Mercados a revisar el estado de cada locatario de los mercados. 3. Verificar el cumplimiento de la normatividad del locatario, es decir, si el local se encuentra abierto, quien lo atiende, si no lo están rentando, si lo están remodelando, invadiendo, etc. 4. Revisar la correcta elaboración por parte del Administrador o de los Inspectores sobre la Acta de la desviación encontrada. 5. Detectar necesidades de insumos, papelería para la oficina de Mercados y detectar mantenimientos para las áreas de trabajo de los Mercados. 6. Solicitar a Director de Servicios Públicos la autorización en las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Mercados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Administrador, Inspector  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Autorización de la compra | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatario | Supervisión | 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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acta de visita (desviaciones detectadas) | Según demanda | | Locatario, Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DEL PERSONAL DE MERCADOS** | | | |
| 1. Evaluar el comportamiento y cumplimiento de las tareas asignadas al personal a su cargo. 2. Dar retroalimentación al personal a su cargo sobre las fallas en el desempeño detectadas. 3. Realizar rotación de personal referente a cambios de horario o lugar de trabajo. 4. Dar capacitación y asesoría al personal a su cargo, ayudándoles a lograr un mejor cumplimiento del reglamento de mercados. 5. Presentar y solicitar a Director de Servicios Públicos, cualquier movimiento, alta o baja de personal, indicando las causas o justificación de dicha solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Administrador, Inspector  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Solicitud de movimientos de personal | Según demanda  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 |
| Evaluaciones del personal | Número entero | Según demanda | Observando e informando al personal las áreas de mejora a su trabajo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de alta y baja | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. REVISIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL** | | | |
| 1. Los lunes de cada semana o siguiente día hábil, revisar la lista de asistencia de personal del Departamento de Mercados. 2. Supervisar la nómina del servicio de personal de Mercados, verificando que el pago a realizar sea el correcto, considerando horas extras, primas sabatinas, y dominicales, días de incapacidad, permisos e inasistencias. 3. Confirmar que los pagos por concepto de comisión se apliquen correctamente. 4. Firmar de revisado y aprobado el Reporte de Nómina para su entrega a Director de Servicios Públicos y posteriormente a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Reporte de Nómina | Semanal | | Personal del área  Director de Servicios Públicos | Listas de asistencia  Entrega del Reporte | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Mercados  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE MERCADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE MERCADOS** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades administrativas a solicitud del Jefe del Departamento de Mercados, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Nóminas |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de SADMUN |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Mercados | |
| **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 de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Mercados. 2. Escuchar y tomar nota del motivo las quejas de los locatarios y resolver conflictos en los mercados. 3. En caso de ser necesario, canalizar con el Jefe del Departamento de Mercados para la solución de su petición. 4. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana. 5. Realizar el trámite correspondiente cuando un contribuyente solicita un contrato para que se le preste el servicio de recolección de basura. 6. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana o solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 7. Confirmar con el Jefe de Departamento la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 8. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Mercados. 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 | | Jefe del Departamento de Mercados | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CONTRATOS, CONSESIONES** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de algún oficio o contrato para locatarios de mercados. 2. Realizar el oficio, carta o contrato para entrega de local y comercializar en el mercado, revisando la documentación requerida acta de nacimiento, comprobante de domicilio y copia de CURP. 3. Realizar recibos de pago de concesión o pago de cambio de giros de venta en el mercado. 4. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido del documento elaborado, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 5. Una vez aprobado el documento por Jefe Inmediato entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado. 6. 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 | | Jefe del Departamento de Mercados | 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 Contratos | 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  Contratos, recibos de pago de concesión o pago de cambio de giros | Según demanda  Según demanda | | Personal designado por Jefe Inmediato  Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Mercados | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Mercados |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir y revisar lista de asistencia del personal del departamento de Mercados para elaborar la nómina de personal eventual, ya sea semanal y quincenal. 2. Elaborar la nómina capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento de Mercados y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Mercados | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Mercados  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE MERCADOS** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Mercados para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Mercados | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de solicitudes de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

Guía Operativa del puesto

ADMINISTRADOR DE MERCADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **ADMINISTRADOR DE MERCADOS** | |
| **Objetivo** | |
| Informar sobre las actividades de personal de aseo y limpieza del mercado, así como el servicio y eficiencia de los veladores, elaborar y mantener actualizado el padrón de locatarios, ser responsable de cerrar o vigilar que las puertas de los mercados queden cerradas después del horario de funcionamiento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Capacidad verbal y Facilidad de palabra |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
| Trato Humano | Liderazgo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Uniforme de identificación | Credencial de identificación |
| Padrón de locatarios | Reporte de supervisión |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**   * Inspectores * Personal de aseo y limpieza | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Mercados | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOCALES DE MERCADOS** | | | |
| 1. Realizar y actualizar un padrón de locatarios para revisar con el Jefe del Departamento de Mercados. 2. Dar un recorrido por los locales de los Mercados de forma individual o acompañado por el Jefe de Departamento de Mercado. 3. Recibir y dar atención a los locatarios, escuchando las necesidades con respecto a la limpieza y cuidado de los mercados. 4. Supervisar las actividades de limpieza del personal, en cada una de las áreas asignadas del mercado, detectando necesidades de insumos para limpieza o mantenimiento de locales. 5. Revisar las entradas y salidas de los veladores, asignando tareas diversas (pintura, revestimiento, soldadura, albañilería, etc.) para mejorar las condiciones de los locales del mercado. 6. Realizar un Reporte de las supervisiones y atenciones realizadas, presentar a Jefe de Departamento de Mercado, aclarar cualquier duda y solicitándole las compras de insumos o mantenimientos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados | Seguimiento a Locales | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatarios | Brindar atención de quejas | 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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Supervisión | Según demanda | | Jefe del Departamento de Mercados |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE PERSONAL** | | | |
| 1. Revisar cada lunes la lista de asistencia del personal de mercados, confirmando las faltas, permisos, incapacidades. 2. Analizar las listas de asistencia de todos los trabajadores de confianza, sindicalizados, eventuales de los turnos matutino, vespertino y nocturno. 3. Atender y solicitar aprobaciones para vacaciones o permisos a Jefe de Departamento de Mercados. 4. Entregar al Jefe de Departamento de Mercados la Nómina del personal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados  Personal operativo | Control del personal  Supervisión y atención | Semanal  Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control de personal | Numero entero | Según demanda | Detectando faltas, permiso, incapacidades, solicitud de vacaciones. |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina, Lista de Asistencia, solicitud de vacaciones, permisos, incapacidades | Según demanda | | Jefe del Departamento de Mercados |

Guía Operativa del puesto

INSPECTOR DE MERCADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **INSPECTOR DE MERCADOS** | |
| **Objetivo** | |
| Vigilar que el locatario cumpla con la normatividad establecida para la limpieza y uso de locales, realizar visitas de inspección a los mercados, verificando que los locatarios-concesionarios de los mercados municipales desarrollen sus actividades de manera pacífica, con orden y apegadas al presente Reglamento y atender las indicaciones señaladas por el Jefe del Departamento de Mercados.. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Capacidad verbal y Facilidad de palabra |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
| Trato Humano | Liderazgo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Uniforme de identificación | Credencial de identificación |
| Padrón de locatarios | Reporte de supervisión |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**   * Personal de aseo y limpieza | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Mercados | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR VISITAS DE INSPECCIÓN A LOCALES DE MERCADOS** | | | |
| 1. Realizar visitas de inspección a los locales de los Mercados que le sean comisionadas por el Administrador de Mercados o el Jefe de Departamento. 2. Recibir y dar atención a los locatarios, escuchando las necesidades con respecto a la limpieza y cuidado de los mercados. 3. Supervisar las actividades de limpieza del personal, en cada una de las áreas asignadas del mercado, detectando necesidades de insumos para limpieza o mantenimiento de locales. 4. Realizar un Reporte de las inspecciones realizadas, presentar a Jefe de Departamento de Mercado, aclarar cualquier duda y solicitándole las compras de insumos o mantenimientos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados | Comisión de inspecciones | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatarios | Revisar cumplimiento de Reglamento de mercados | 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 |
| Comisiones de Inspección | % | Según demanda | Inspecciones realizadas / Inspecciones Programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Inspección | Según demanda | | Jefe del Departamento de Mercados |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR OPERATIVO DE MERCADOS

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **AUXILIAR OPERATIVO DE MERCADOS** | |
| **Objetivo** | |
| Vigilar que el locatario cumpla con la normatividad establecida para la limpieza y uso de locales, realizar visitas de inspección a los mercados, verificando que los locatarios-concesionarios de los mercados municipales desarrollen sus actividades de manera pacífica, con orden y apegadas al presente Reglamento y atender las indicaciones señaladas por el Jefe del Departamento de Mercados. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Iniciativa |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Escoba / Recogedor | Depósitos de basura |
| Trapeador / Artículos de limpieza | Bolsas de basura |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Mercados | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR VISITAS DE INSPECCIÓN A LOCALES DE MERCADOS** | | | |
| 1. Realizar actividades de limpieza, tales como:  * Barrer * Trapear * Lavar depósitos de basura * Colocar bolsas de basura en depósitos * Limpieza de áreas de locales * Podar árboles * Retiro de escombros * Pintura de pasamanos * Albañilería y fontanería  1. Reportar a Inspector, Administrador o Jefe del Departamento de Mercados, cualquier necesidad de insumos para la limpieza y mantenimiento a realizar.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Mercados | Solicitud de insumos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Locatarios | Limpieza del área | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de tareas de aseo y limpieza | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PANTEONES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al trámite de inhumación. Supervisar el cumplimiento de la normatividad establecida por parte de los locatarios de los mercados, detectar y atender necesidades de mantenimiento, revisar la Nómina del personal del Departamento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Panteones de la Ciudad |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de manejo vigente |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| * Secretaria. * Auxiliar operativo de panteones. | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al trámite de inhumación. 2. Indicar los documentos solicitados para el trámite de inhumación (certificado de defunción médico, acta de defunción, IFE del responsable y permiso del municipio correspondiente). 3. Asesorar al ciudadano para realizar el pago o donación de terreno, e informar que el permiso para construcción es gratuito en caso de que sea lo que él requiere. 4. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Panteones | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE TRAMITE DE INHUMACIÓN** | | | |
| 1. Revisar la documentación que presenta el ciudadano para el trámite de inhumación e informar que el permiso para construcción es gratuito. 2. Verificar que se cuente con el certificado de defunción médico, revisar el nombre del difunto, la fecha de fallecimiento, y si es familiar del ciudadano que acude a oficinas, revisando el acta de defunción, el IFE de quien solicita y el permiso del municipio correspondiente. 3. Verificar que el ciudadano haya realizado correctamente el pago requerido o hay realizado el trámite para obtener donación de terreno. 4. Obtener del Director de Servicios Públicos su aprobación para emitir el permiso de concesión de terreno o permiso de construcción según sea el caso. 5. Notificar y entregar al Ciudadano su permiso de concesión de terreno o permiso de construcción para la inhumación correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos | Revisión y aprobación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Tramite de inhumación | 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 terrenos y permisos de construcción | % | Según demanda | Solicitudes aprobadas/ Tramites recibidos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de entrega de terreno y permiso para construcción | Según demanda | | Director de Servicios Públicos, ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO A PANTEONES MUNICIPALES** | | | |
| 1. Revisar con el personal operativo las condiciones del área de los panteones. 2. Hacer una lista de los puntos y zonas a verificar diariamente, entradas, áreas verdes, estacionamiento, perímetro, limpieza, etc. 3. Verificar que todos los días se realice un recorrido para monitorear el estado de los puntos inspeccionados (mencionados anteriormente). 4. Detectar necesidades de insumos, papelería para la oficina de Panteones Municipales y detectar mantenimientos para las áreas de trabajo de los Panteones Municipales. 5. Solicitar a Director de Servicios Públicos la autorización en las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Panteones.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo de Panteones  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Autorización de la compra | Según demanda  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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de requisición de compra | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DEL PERSONAL DE PANTEONES** | | | |
| 1. Evaluar el comportamiento y cumplimiento de las tareas asignadas al personal a su cargo. 2. Dar retroalimentación al personal a su cargo sobre las fallas en el desempeño detectadas. 3. Realizar rotación de personal referente a cambios de horario o lugar de trabajo. 4. Dar capacitación y asesoría al personal a su cargo, ayudándoles a lograr un mejor cumplimiento del reglamento de panteones. 5. Presentar y solicitar a Director de Servicios Públicos, cualquier movimiento, alta o baja de personal, indicando las causas o justificación de dicha solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Solicitud de movimientos de personal | Según demanda  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 |
| Evaluaciones del personal | Número entero | Según demanda | Observando e informando al personal las áreas de mejora a su trabajo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de alta y baja | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. REVISIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL** | | | |
| 1. Los lunes de cada semana o siguiente día hábil, revisar la lista de asistencia de personal del Departamento de Panteones. 2. Supervisar la nómina del servicio de personal de Panteones, verificando que el pago a realizar sea el correcto, considerando horas extras, primas sabatinas, y dominicales, días de incapacidad, permisos e inasistencias. 3. Confirmar que los pagos por concepto de comisión se apliquen correctamente. 4. Firmar de revisado y aprobado el Reporte de Nómina para su entrega a Director de Servicios Públicos y posteriormente a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Reporte de Nómina | Semanal | | Personal del área  Director de Servicios Públicos | Listas de asistencia  Entrega del Reporte | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Panteones  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE PANTEONES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE PANTEONES** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades administrativas a solicitud del Jefe del Departamento de Panteones, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Nóminas |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de SADMUN |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Panteones | |
| **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 de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al trámite de inhumación. Escuchar y tomar nota del motivo las quejas de los locatarios y resolver conflictos en los mercados. 2. Indicar los documentos solicitados para el trámite de inhumación (certificado de defunción médico, acta de defunción, IFE del responsable y permiso del municipio correspondiente). 3. Asesorar al ciudadano para realizar el pago o donación de terreno, e informar que el permiso para construcción es gratuito en caso de que sea lo que él requiere. 4. En caso de ser necesario, canalizar con el Jefe del Departamento de Panteones para la solución de su petición. 5. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana o solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 6. Confirmar con el Jefe de Departamento la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 7. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Panteones | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |
| **FUNCION 2. CONTROL DE DOCUMENTAL** | | | |
| 1. Realizar una lista de las personas de acuerdo a la fecha que se sepultan y con la ubicación que nos dan los Administradores de los Panteones. 2. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Panteones. 3. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) en caso de ser necesario. 4. Presentar la documentación recibida a Jefe Inmediato para su revisión y canalización. 5. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo. 6. 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 | | Jefe del Departamento de Panteones | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS DEL TRAMITE DE INHUMACIÓN** | | | |
| 1. Revisar la documentación entregada por el ciudadano, según el tipo de solicitud:  * Para títulos de propiedad: acta de defunción, pago realizado en la Dirección de Ingresos o estudio socioeconómico (en caso de donación). * Para Construcción del fallecido, solicitar el titulo original de propiedad. * Para sepultar: Acta de defunción, y título de propiedad si lo tiene con identificación del familiar directo. * Para exhumar: Acta de defunción título de propiedad de donde va a exhumar y verificar los años que tiene de haber fallecida la persona. * Para traslados: Acta de defunción, credencial de elector y saber lugar adonde se va a dar el traslado. * Para cremaciones: Acta de defunción permiso del centro de salud, credencial de elector del familiar.  1. Realizar el Oficio, verificando el pago realizado o donación del terreno, confirmar con el Jefe Inmediato el contenido del documento elaborado, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 2. Una vez aprobado el documento por Jefe Inmediato entregar físicamente. 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 | | Jefe del Departamento de Panteones | 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 Concesiones y permisos | 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  Contratos, recibos de pago de concesión o permisos para construcción | Según demanda  Según demanda | | Personal designado por Jefe Inmediato  Ciudadano |
| **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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Panteones | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Panteones |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir y revisar lista de asistencia del personal del departamento de Panteones para elaborar la nómina de personal eventual, ya sea semanal y quincenal. 2. Elaborar la nómina capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento de Panteones y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Panteones | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Panteones  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE PANTEONES** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Panteones para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Panteones | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de solicitudes de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR OPERATIVO DE PANTEON

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **AUXILIAR OPERATIVO DE PANTEONES** | |
| **Objetivo** | |
| Vigilar que los panteones cumplan con la normatividad establecida para la limpieza y uso de terrenos para difuntos, realizar visitas de inspección a todas las áreas de los panteones, llevando el control de las ubicaciones las personas sepultadas en cada Panteón y atender las indicaciones señaladas por el Jefe del Departamento de Panteones. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Iniciativa |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Escoba / Recogedor | Depósitos de basura / Bolsas de basura |
| Trapeador / Artículos de limpieza | Block de Notas / Lista de ubicaciones |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Panteones | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DE PANTEONES** | | | |
| 1. Acompañar a los familiares del difunto a las tumbas de las personas que sepultaron. 2. Anotar en un Libro las ubicaciones del difunto, nombre completo y ubicación exacta. 3. Entregar dicha relación a la Secretaria de Panteones y al Jefe del Departamento de Panteones. 4. Realizar la lista de asistencia del personal y entregarla semanalmente a la Secretaria de Panteones. 5. Realizar actividades de limpieza, tales como:  * Barrer. * Lavar depósitos de basura. * Colocar bolsas de basura en depósitos. * Limpieza de áreas de locales. * Podar árboles. * Retiro de escombros. * Pintura, Albañilería y fontanería  1. Reportar a Secretaria o Jefe del Departamento de Panteones, cualquier necesidad de insumos para la limpieza y mantenimiento a realizar.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Panteones | Solicitud de insumos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanos o familiares de los difuntos | Limpieza del área | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de tareas de aseo y limpieza | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Lista de asistencia del personal  Libro de ubicaciones de difuntos | Semanal  Según demanda | | Secretaria  Jefe del Departamento de Panteones |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Parques y Jardines del Municipio. Supervisar el cumplimiento del programa de mantenimiento a parques y jardines, detectando y atendiendo necesidades de mantenimiento, revisar y presentar la Nómina del personal del Departamento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Parques y jardines de la Ciudad |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de manejo vigente |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| * Secretaria. * Auxiliar operativo de parques y jardines. | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Parques y Jardines. 2. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 3. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Parques y Jardines | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO A PARQUES Y JARDINES** | | | |
| 1. Realizar una visita a cada sector diariamente para saber las necesidades de parques y jardines. 2. Hacer una lista de los puntos y zonas a verificar diariamente, entradas, áreas verdes, estacionamiento, perímetro, limpieza, etc. 3. Verificar que la unidad de transporte lleve al depósito los desechos generados. 4. Detectar necesidades de herramienta o equipo para realizar el mantenimiento adecuado de las áreas de Parques y Jardines. 5. Solicitar a Director de Servicios Públicos la autorización en las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería para oficina o servicios de mantenimiento a los Parques y Jardines.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo de Parques y Jardines  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Autorización de la compra | Según demanda  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 |
| Programa de Supervisiones | % | Según demanda | Supervisiones realizadas / Supervisiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de requisición de compra | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DEL PERSONAL DE PARQUES Y JARDINES** | | | |
| 1. Evaluar el comportamiento y cumplimiento de las tareas asignadas al personal a su cargo. 2. Dar retroalimentación al personal a su cargo sobre las fallas en el desempeño detectadas. 3. Realizar rotación de personal referente a cambios de horario o lugar de trabajo. 4. Dar capacitación y asesoría al personal a su cargo, ayudándoles a lograr un mejor cumplimiento del reglamento de parques y jardines. 5. Presentar y solicitar a Director de Servicios Públicos, cualquier movimiento, alta o baja de personal, indicando las causas o justificación de dicha solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Solicitud de movimientos de personal | Según demanda  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 |
| Evaluaciones del personal | Número entero | Según demanda | Observando e informando al personal las áreas de mejora a su trabajo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de alta y baja | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REVISIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL** | | | |
| 1. Los lunes de cada semana o siguiente día hábil, revisar la lista de asistencia de personal del Departamento de Parques y Jardines. 2. Supervisar la nómina del servicio de personal de Parques y Jardines, verificando que el pago a realizar sea el correcto, considerando horas extras, primas sabatinas, y dominicales, días de incapacidad, permisos e inasistencias. 3. Confirmar que los pagos por concepto de comisión se apliquen correctamente. 4. Firmar de revisado y aprobado el Reporte de Nómina para su entrega a Director de Servicios Públicos y posteriormente a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Reporte de Nómina | Semanal | | Personal del área  Director de Servicios Públicos | Listas de asistencia  Entrega del Reporte | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Parques y Jardines  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE PARQUES Y JARDINES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE PARQUES Y JARDINES** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades administrativas a solicitud del Jefe del Departamento de Parques y Jardines, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Nóminas |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de SADMUN |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Parques y Jardines | |
| **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 de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a parques y Jardines. 2. En caso de ser necesario, canalizar con el Jefe del Departamento de Parques y Jardines para la solución de su petición. 3. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Parques y Jardines o solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 4. Confirmar con el Jefe de Departamento de Parques y Jardines la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 5. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Parques y Jardines. 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 | | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE VALES DE CANJE DE DONACIÓN DE PLANTAS** | | | |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de vales de canje de donación de plantas en el vivero municipal. 2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido del documento elaborado, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario. 3. Una vez aprobado el documento por Jefe Inmediato entregar físicamente al ciudadano cuando así lo requiera el oficio autorizado para canje en el Vivero Municipal. 4. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | 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 | Oficios de aprobación de entrega de Plantas | 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 de aprobación de entrega de Plantas | Según demanda | | Ciudadano |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Parques y Jardines |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir y revisar lista de asistencia del personal del departamento de Parques y Jardines para elaborar la nómina de personal eventual, ya sea semanal y quincenal. 2. Elaborar la nómina capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento de Parques y Jardines y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Parques y Jardines  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE PARQUES Y JARDINES** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Parques y Jardines para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Parques y Jardines | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de solicitudes de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 7. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** | | | |
| 1. Recibir solicitudes de entrega de información relacionada a Cuestionarios de la agenda municipal, Formatos POA O Formatos electrónicos ADSUM. 2. Consolidar la información solicitada, comunicándose con los Jefes de Departamento y sus secretarias, según sea el tipo de formato a realizar. 3. Solicitar mensualmente a los Jefes de Departamento de Servicios Públicos, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo. 4. Presentar los avances logrado s Director para su conocimiento y firma de aprobación para el envío de información. 5. Enviar la información solicitada a las Dependencias u Órganos correspondientes y confirmar se haya recibido correctamente la información recabado el acuse de entrega-recepción. 6. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del Órgano externo, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefes de Departamento de Servicios Públicos  Director de Servicios Públicos | Solicitud de información  Revisión de información | Mensual | |  |  |  | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Órganos Externos, IMPLAN, Contraloría, ASE | Entrega de información solicitada y evidencia | 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 |
| 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 |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR OPERATIVO DE PARQUES Y JARDINES

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **AUXILIAR OPERATIVO DE PARQUES Y JARDINES** | |
| **Objetivo** | |
| Vigilar que los parques y jardines cumplan con la normatividad establecida para la limpieza de áreas verdes, realizar visitas de inspección a todas las áreas de los panteones, detectando e informando a Jefe Inmediato las necesidades de mantenimiento y atender las indicaciones señaladas por el Jefe del Departamento de Parques y Jardines. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Iniciativa |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Escoba / Recogedor | Depósitos de basura / Bolsas de basura |
| Trapeador / Artículos de limpieza | Block de Notas / Lista de necesidades |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Parques y Jardines | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS DE PARQUES Y JARDINES** | | | |
| 1. Realizar la lista de asistencia del personal y entregarla semanalmente a la Secretaria de Parques y Jardines. 2. Realizar actividades de limpieza, tales como:  * Barrer. * Lavar depósitos de basura. * Colocar bolsas de basura en depósitos. * Limpieza de áreas de locales. * Podar árboles. * Retiro de escombros. * Pintura, Albañilería y fontanería  1. Reportar a Secretaria o Jefe del Departamento de Parques y Jardines, cualquier necesidad de insumos para la limpieza y mantenimiento a realizar.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Parques y Jardines | Solicitud de insumos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanos visitantes | Limpieza del área | Según demanda | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de tareas de aseo y limpieza | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Lista de asistencia del personal | Semanal | | Secretaria de Parques y Jardines |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE DEPARTAMENTO DE RASTRO MUNICIPAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RASTRO MUNICIPAL** | |
| **Objetivo** | |
| Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Rastro Municipal. Supervisar el cumplimiento del programa de mantenimiento, detectando y atendiendo necesidades de limpieza, higiene y control de sacrificios del ganado, revisar y presentar la Nómina del personal del Departamento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Excelente ortografía y redacción | Procesos de rastro de ganado |
| Liderazgo y Trabajo en equipo | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Equipo de radio comunicación |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo asignado (según aplique) |
| Copiadora / Escáner | Licencia de manejo vigente |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| * Secretaria. * Auxiliar operativo de Rastro Municipal. | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección de Servicios Públicos | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN A PUBLICO EN GENERAL** | | | |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Dirección de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado al Rastro Municipal. 2. Canalizar con el personal del área correspondiente para la solución de su petición. 3. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana, en caso de haberse derivado de un registro previo ante la Dirección de Atención Ciudadana.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área de Rastro Municipal | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 |
| Asesoría y aclaraciones | Numero entero | Según demanda | Total de personas atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitud de Alta de Boletas de atención ciudadana | Según demanda | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN OPERATIVA A RASTRO MUNICIPAL** | | | |
| 1. Revisar que el ganado este en buenas condiciones de salud, solicitando la Guía de tránsito correspondiente. 2. Observar que el ganado traiga su arete de identificación en la oreja izquierda asignado por la SAGARPA. 3. Supervisar que se lleve a cabo el registro del ganado sacrificado en una Bitácora de trabajo, verificando que los datos del ganado coincidan. 4. Evaluar si el Rastro opere en condiciones limpias y sanas cumpliendo con la Normatividad que le corresponda COEPRIS (Secretaria de Salubridad). 5. Mensualmente, entregar a la SAGARPA un informe oficial de la cantidad de ganado sacrificado. 6. Informar los avances de las líneas de acción que le corresponden al departamento de Rastro Municipal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auxiliar operativo de Rastro  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Informe de actividades | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | SAGARPA | Informe de ganado sacrificado | 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 |
| Cumplimiento de normatividad | % | Según demanda | Puntos inspeccionados cumplidos / Puntos inspeccionados verificados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Bitácora de ganado sacrificado | Mensual | | SAGARPA |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DEL PERSONAL OPERATIVO DE RASTRO** | | | |
| 1. Evaluar el comportamiento y cumplimiento de las tareas asignadas al personal a su cargo. 2. Dar retroalimentación al personal a su cargo sobre las fallas en el desempeño detectadas. 3. Realizar rotación de personal referente a cambios de horario o lugar de trabajo. 4. Dar capacitación y asesoría al personal a su cargo, ayudándoles a lograr un mejor cumplimiento de la normatividad para el sacrificio de ganado. 5. Presentar y solicitar a Director de Servicios Públicos, cualquier movimiento, alta o baja de personal, indicando las causas o justificación de dicha solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal operativo  Director de Servicios Públicos | Supervisión y retroalimentación  Solicitud de movimientos de personal | Según demanda  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 |
| Evaluaciones del personal | Número entero | Según demanda | Observando e informando al personal las áreas de mejora a su trabajo |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Carta de alta y baja | Según demanda | | Director de Servicios Públicos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. REVISIÓN DE NÓMINA DEL PERSONAL** | | | |
| 1. Los lunes de cada semana o siguiente día hábil, revisar la lista de asistencia de personal del Departamento de Rastro Municipal. 2. Supervisar la nómina del servicio de personal de Rastro Municipal, verificando que el pago a realizar sea el correcto, considerando horas extras, primas sabatinas, y dominicales, días de incapacidad, permisos e inasistencias. 3. Confirmar que los pagos por concepto de comisión se apliquen correctamente. 4. Firmar de revisado y aprobado el Reporte de Nómina para su entrega a Director de Servicios Públicos y posteriormente a la Dirección de Recursos Humanos.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Secretaria | Reporte de Nómina | Semanal | | Personal del área  Director de Servicios Públicos | Listas de asistencia  Entrega del Reporte | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Rastro Municipal  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE RASTRO MUNICIPAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **SECRETARIA DE RASTRO MUNICIPAL** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades administrativas a solicitud del Jefe del Departamento de Rastro Municipal, ayudar a realizar actividades generales, cumpliendo en tiempo y forma cualquier tarea encomendada. Así mismo, atender las solicitudes de insumos y servicios a través del Sistema SADMUN. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Elaboración de Nóminas |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Archivero / Expedientes |
| Teléfono / Conmutador | Agenda de trabajo / Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de SADMUN |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Rastro Municipal | |
| **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 de Servicios Públicos y que presenta un asunto relacionado a Rastro Municipal. 2. En caso de ser necesario, canalizar con el Jefe del Departamento de Rastro Municipal para la solución de su petición. 3. Dar seguimiento a las Boletas de Atención Ciudadana de Rastro Municipal o solicitar a la Dirección de Atención Ciudadana la alta de la boleta correspondiente a la queja del ciudadano. 4. Confirmar con el Jefe de Departamento de Rastro Municipal la fecha de atención y conclusión para informar al ciudadano el tiempo estimado de solución. 5. Mantener comunicación con la Dirección de Atención Ciudadana para la validación de las boletas atendidas y concluidas correctamente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Rastro Municipal | Seguimiento a quejas del Ciudadano | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadano | Brindar 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 | | Dirección de Atención Ciudadana |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** | | | |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento de Rastro Municipal. 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 | | Jefe del Departamento de Rastro Municipal | Revisión de correspondencia | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. 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 de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Rastro Municipal | Autorización de Requisición  Revisión 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 Servicios Públicos y Jefe del Departamento de Rastro Municipal |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE DE NÓMINA** | | | |
| 1. Recibir y revisar lista de asistencia del personal del departamento de Rastro Municipal para elaborar la nómina de personal eventual, ya sea semanal y quincenal. 2. Elaborar la nómina capturando en archivo Excel la asistencia o faltas del personal, las horas trabajadas y el tiempo extra en caso de haberlo 3. Entregar el Reporte de Nómina para revisión del Jefe de Departamento de Rastro Municipal y Director de Servicios Públicos. 4. Una vez firmado el Reporte de Nómina, entregar a la Dirección de Recursos Humanos, con el correspondiente acuse de recibido y entregado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director de Servicios Públicos  Jefe del Departamento de Rastro Municipal | Supervisión y retroalimentación  Lista de asistencia | Según demanda  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de Nóminas | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Reportes de Nómina | % | Según demanda | Nominas realizadas / Nóminas programadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de Nómina de Rastro Municipal  Listas de Asistencia | Semanal | | Dirección de Recursos Humanos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE VACACIONES DEL PERSONAL DE RASTRO MUNICIPAL** | | | |
| 1. Recibir solicitud por parte del Jefe de Departamento de Rastro Municipal para otorgar vacaciones a un trabajador de su área. 2. Elaborar memorándum de vacaciones y presentar a Director para su revisión y aprobación. 3. Una vez firmado por el Director, se entrega al Departamento correspondiente en caso de ser sindicalizado al sindicato, de lo contrario entregar a la Dirección de Recursos Humanos). 4. Recabar el acuse de entregado y recibido, resguardar para control de archivo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director  Jefe de Departamento de Rastro Municipal | Aprobación de vacaciones  Solicitud de Vacaciones | Semanal  Semanal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dirección de Recursos Humanos | Entrega de solicitudes de vacaciones | Semanal | |  |  |  |   **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 |
| Autorización de vacaciones | Número Entero | Según demanda | Presentando los oficios de solicitud al Director |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficio de solicitud de vacaciones | Según demanda | | Dirección de Recursos Humanos, Sindicato |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR OPERATIVO DE RASTRO MUNICIPAL

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Dirección de Servicios Públicos** | |
| **AUXILIAR OPERATIVO DE RASTRO MUNICIPAL** | |
| **Objetivo** | |
| Realizar actividades de mantenimiento y sacrificio de ganado en el Rastro Municipal cumpliendo con la normatividad establecida de higiene, salud y limpieza de áreas de trabajo, detectando e informando a Jefe Inmediato las necesidades de mantenimiento y atender las indicaciones señaladas por el Jefe del Departamento de Rastro Municipal. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Espíritu de Servicio | Iniciativa |
| Trabajo en Equipo | Comunicación asertiva |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Escoba / Recogedor | Depósitos de basura / Bolsas de basura |
| Trapeador / Artículos de limpieza | Block de Notas / Lista de necesidades |
|  |  |
| **Puestos a su cargo**  Ninguno | |
|  | |
| **Jefe Inmediato**  Jefe del Departamento | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Rastro Municipal | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. MANTENIMIENTO OPERATIVO DE RASTRO MUNICIPAL** | | | |
| 1. Revisar que el ganado este en buenas condiciones de salud, solicitando la Guía de tránsito correspondiente. 2. Observar que el ganado traiga su arete de identificación en la oreja izquierda asignado por la SAGARPA. 3. Registrar el ganado sacrificado en una Bitácora de trabajo y entregar a Jefe Inmediato, 4. Realizar actividades para mantener en condiciones limpias y sanas cumpliendo con la Normatividad que le corresponda COEPRIS (Secretaria de Salubridad), tales como:  * Barrer, ase general y lavar depósitos de basura. * Uso de equipo de protección personal * Limpieza de áreas de operación de sacrificios. * Resguardo de herramienta de trabajo y artículos de limpieza. * Retiro de Residuos peligrosos. * Ayudar en actividades de Pintura, Albañilería y fontanería.  1. Reportar a Secretaria o Jefe del Departamento de Rastro Municipal, cualquier necesidad de insumos para la limpieza y mantenimiento a realizar.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Jefe del Departamento de Rastro Municipal | Solicitud de insumos | 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 |
| Cumplimiento de tareas de aseo y limpieza | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Bitácora de ganado sacrificado | Según demanda | | Jefe de Rastro Municipal |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



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

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



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

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



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