

manual organizacional

**Oficialía Mayor Departamento de Taller Municipal**



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:**
* Jefe del Departamento de Taller Municipal.
* Secretaria de Taller Municipal.
* Encargada de Requisiciones.
* Jefe de Mecánicos.
* Auxiliares Generales (mecánicos y eléctricos)
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **39** |
| 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.
 | **40** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **43****44** |

**INTRODUCCIÓN**



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

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



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

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



|  |
| --- |
| **Misión**Administrar de manera eficiente y transparente los recursos del municipio que permita la ejecución de obras y servicios óptimos mediante la integración de esfuerzos entre sociedad y gobierno. **Visión**Ser un municipio con alto espíritu de servicio, que se acerque a la gente para atender sus necesidades con la prestación y la buena calidad y la buena gestión y administración de los recursos necesarios para implementar acciones que mejoren la calidad de vida de la población en el presente y generen oportunidades para el desarrollo del municipio a futuro.**Código de Ética y Conducta**Para fortalecer un Modelo de Gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública ordenada, honesta y transparente; en este sentido, el Ingeniero Carlos Eduardo Felton González, C. Presidente Municipal de Mazatlán, ha planteado y exhortado a los servidores públicos del Municipio para que se comprometan a cumplir, en el periodo 2014-2016 “Construyendo Futuro”, el Código de Ética y Conducta, a fin de que con sus acciones se incrementen los estándares de calidad de la gestión municipal. El Código tiene como objetivos específicos: 1. Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que en situaciones específicas deberán observar los servidores públicos en el desempeño de sus cargos o comisiones.
2. Lograr que los servidores públicos conozcan, entiendan y vivan los valores y principios que dispone este código.
3. Orientar a los servidores públicos en los asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento del Código, particularmente en caso de dilemas éticos.

Este código es de observancia general y obligatoria tiene como objeto enunciar y dar a conocer, los valores y principios de carácter ético, además de orientar la actuación de los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, ante las situaciones concretas que se le presenten, y que deriven de las funciones y actividades propias de la institución. Es responsabilidad de los sujetos de este código, ajustarse en el desempeño de sus actividades a los valores y principios previstas en este, independientemente de las obligaciones específicas que les correspondan conforme al ejercicio de sus funciones. Todo servidor público del H. Ayuntamiento de Mazatlán está obligado a conocer el Código de Ética y Conducta, a fin de aplicarlo en el ámbito de sus competencias, conforme a los valores, principios y conductas estipuladas en éste. Los valores y principios descritos en el presente código serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos de la Administración Pública Municipal, con el propósito de consolidarlos en una cultura gubernamental.  |

|  |
| --- |
| Todo servidor público, deberá observar los siguientes valores: 1. **Bien Común**.- Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad por encima de sus intereses particulares.
2. **Entorno Cultural y Ecológico**.- El servidor público debe realizar sus actividades evitando la afectación de nuestro patrimonio cultural y del ecosistema donde vive, asumiendo una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente de nuestro país, que se refleja en sus decisiones y actos.
3. **Generosidad**.- El Servidor público deberá conducirse con una actitud sensible, solidaria de respeto y apoyo a los ciudadanos.
4. **Igualdad**.- El servidor público debe prestar los servicios que se le han encomendado, a todos los miembros de la sociedad que tengan derecho a recibirlos, sin importar su origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, preferencia política o cualquier otra que atente contra la dignidad humana.
5. **Integridad**.- Todo servidor público debe actuar con honestidad atendiendo siempre a la verdad
6. **Justicia**.- El servidor público debe conducirse invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que desempeña. Respetar el Estado de Derecho es una responsabilidad que, debe asumir y cumplir.
7. **Liderazgo**.- El servidor público debe trabajar para convertirse en un decidido promotor de valores y principios en la sociedad y en la institución pública, partiendo del ejemplo personal, ya que a través de su actitud, actuación y desempeño se construye la confianza de los ciudadanos a las instituciones.
8. **Respeto**.- Todo servidor público debe dar a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Además, está obligado a reconocer y considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.
9. **Responsabilidad**.- El servidor público debe realizar las funciones encomendadas, cumpliendo con las metas y objetivos del H. Ayuntamiento de Mazatlán, a fin de alcanzar con eficiencia y eficacia los resultados esperados, mejorando su desempeño y la atención al ciudadano, asumiendo así las consecuencias de sus actos y decisiones.
10. **Subsidiariedad**.- El servidor público debe resolver los temas que le sean propios y estar atento para participar en la solución de los problemas en las áreas de sus compañeros, trabajando en equipo para fomentar un gobierno eficaz en la consecución de resultados para el bienestar de Mazatlán.
11. **Solidaridad**.- Como servidor público debe integrarse plenamente en la comunidad en la que vive y a la cual representa, uniendo sus esfuerzos a los de sus compañeros del gobierno municipal, para servir a los demás en los momentos difíciles y de la vida diaria.

Todo servidor público, deberá observar los siguientes principios en el desempeño de sus funciones: 1. **Conflicto de Interés y Uso del Cargo Público**.- El servidor público se abstendrá de participar en acciones y situaciones que lo beneficien en lo personal o a familiares de manera directa o indirecta.
2. **Eficiencia**.- El servidor público debe ejercitar la función pública en forma congruente a los fines y propósitos establecidos por el empleo, cargo o comisión de que se trate.
3. **Honradez**- Como servidor público en el ejercicio de sus funciones, debe utilizar los recursos públicos tanto humanos como materiales, técnicos y financieros, que se le encomiendan o responsabilicen, con el mayor cuidado y esmero, dedicándolos exclusivamente al fin para el que se encuentran efectos.
4. **Imparcialidad**.- El servidor público no debe desvirtuar el ejercicio de la función pública para beneficiar intereses personales, familiares o de negocios.
5. **Lealtad**.- El servidor público debe guardar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de Sinaloa, las instituciones y el orden jurídico del país, asimismo, entregarse a la institución, preservando y protegiendo los intereses públicos.
6. **Legalidad**.- Como servidor público su actuación debe ajustarse a lo expresamente establecido en la Ley.
7. **Transparencia**.- El servidor público debe permitir y garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. Hacer un uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su aplicación.
8. **Rendición de Cuentas**.- El servidor debe asumir plenamente ante la sociedad, la responsabilidad de desempeñar sus funciones en forma adecuada y sujetarse a la evaluación de la propia sociedad. Realizar sus funciones con eficacia y calidad así como contar permanentemente con la disposición para desarrollar procesos de mejora continua, de modernización y de optimización de recursos públicos.
 |

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| Oficialía Mayor, cuenta con un marco jurídico basado en:* Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
* Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.
* Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa
* Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
* Reglamento y Ley sobre operación y funcionamiento de establecimientos destinados a la producción, venta y consumo de bebidas alcohólicas del estado de Sinaloa.
* Reglamento para ejercer el comercio en la Vía pública del Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de espectáculos y diversiones públicas en el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento para la operación de la promoción, publicidad, comercialización y venta de paseos en catamarán en el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento para la apertura y funcionamiento de establecimientos destinados a la producción, distribución y comercialización de nixtamal, tortillas de maíz y trigo para el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de Bando de policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
* Ley Federal de Trabajo.
* Constitución Política del Estado de Sinaloa.
* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
* Código Civil del Estado de Sinaloa.
 |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **OBJETIVOS*** **Oficialía Mayor:** Regular la vida interna del Gobierno Municipal, así como las áreas que dependen de ella, a través del control del personal administrativo y las relaciones con el Sindicato.
* **Sub dirección de Comercio:** Vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a negocios establecidos y el uso del comercio en la vía pública y sitios públicos, verificando la existencia de los establecimientos a través de la inspección física y ocular a cada uno de los negocios, regulando la actividad de los prestadores de servicios turísticos, de catamarán, con tiempo compartido y similares, aplicando las sanciones de acuerdo a leyes y reglamentos de inspección y vigilancia aplicables para el Municipio de Mazatlán.
* **Dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones:** Controlar la expedición de licencias, permisos y renovaciones a los negocios con venta y consumo de bebidas alcohólicas, los espectáculos y las diversiones públicas, así como el registro de las Empresas morales y físicas, industriales, comerciales y de servicios, incluyendo aquellos de tipo ambulante.
* **Dirección de Recursos Humanos:** Administrar eficientemente la nómina del personal en general del Ayuntamiento, eventuales, de confianza y sindicalizados, regularizando eficientemente las prestaciones que por derecho le competen al trabajador y asegurar el cumplimiento de las obligaciones laborales establecidas en la Leyes y Reglamentos aplicables al Municipio.
* **Dirección de Bienes Municipales:** Asegurar la existencia correcta de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Municipio. Vigilar la correcta administración y cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las adquisiciones, los arrendamientos, los bienes y servicios.
* **Departamento de Proveeduría:** Abastecer eficientemente en coordinación con la Tesorería Municipal de los suministros, herramientas de trabajo, servicios de reparaciones menores a equipos de transporte, edificios e infraestructura en general.
* **Departamento de Taller Municipal:** Brindar un eficiente servicio en la reparación, mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos de transporte del H. Ayuntamiento.
* **Departamento de Mantenimiento:** Atender las necesidades de reparación de la Infraestructura de los centros de trabajo del Ayuntamiento para lograr preservar y conservar en condiciones óptimas de servicio el edificio de cada Dependencia.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|   |

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALLER MUNICIPAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor / Departamento de Taller Municipal** |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALLER MUNICIPAL** |
| **Objetivo** |
| Supervisar que el parque vehicular que ingresa al Taller reciban correctamente las reparaciones solicitadas, coordinando con los Mecánicos los diagnósticos, mantenimientos y servicios generales a los vehículos en reparación, tanto propios de la Dependencia como los vehículos arrendados. Atender y dar seguimiento a los Trabajo Externos o siniestros, asignados por la Proveeduría o la Compañía de Seguros. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
|  Pro-actividad e Iniciativa | Mecánica general |
| Excelente calidad de servicio | Sistemas eléctricos de automóviles |
| Planificación y organización | Uso de herramientas mecánicas |
| Liderazgo y trabajo en equipo | Uso de equipo de mantenimiento vehicular |
| **Herramientas y equipo** |
| Motocicletas, Automóviles y camiones de trabajo | Caja de Herramientas mecánicas y eléctricas |
| Equipo de radio comunicación | Refacciones vehiculares  |
| Diagnósticos por computadora | Equipo de seguridad |
| **Puestos a su cargo** |
| * Secretaria.
* Encargada de Requisiciones.
* Jefe de Mecánicos
* Auxiliares Generales (mecánicos)

**Jefe inmediato** |
| Oficial Mayor |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Oficialía Mayor |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR PREVENTIVO** |
| 1. Anualmente revisar el parque vehicular de todas las Dependencias del Ayuntamiento y realizar un programa de mantenimiento para realizar los servicios preventivos a los vehículos según si ciclo de vida o kilómetros recorridos.
2. Determinar la cantidad de insumos y refacciones necesarias para realizar dichos mantenimientos preventivos para cada vehículo o camión de trabajo.
3. Presentar el Programa de Mantenimiento Preventivo al Oficial Mayor para la provisión de las refacciones según presupuesto de cada Dependencia.
4. Recibir la autorización del Oficial Mayor de los mantenimientos preventivos autorizados e informar al personal a su cargo para detectar oportunamente los servicios requeridos al vehículo o camión de trabajo.
5. Avisar oportunamente a la Dependencia involucrada, de los servicios preventivos requeridos para sus vehículos debido a su ciclo de vida o kilómetros recorridos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor  | Autorización del Programa  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Mantenimientos preventivos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos | % | Según demanda | Mantenimiento realizados / Mantenimientos Programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa de Mantenimiento Vehicular Preventivo | Según demanda | Oficial Mayor |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CAPTACIÓN DE NECESIDADES DE MANTENIMIENTO VEHICULAR** |
| 1. Recibir solicitudes por oficio, de forma personal y vía telefónica de las diferentes dependencias del Ayuntamiento para la reparación de vehículos o camiones de trabajo.
2. Preguntar al personal solicitante, las características detectadas de la falla mecánica o eléctrica del vehículo o camión.
3. Tomar nota de las solicitudes mantenimiento recibidas de manera verbal, dando instrucciones a su personal para recoger el vehículo en caso de ser necesario.
4. Supervisar el ingreso del vehículo al Taller Municipal, ya sea recolectado por personal del Taller Mecánico o por el propio usuario que lleva el vehículo a reparación.
5. Atender y dar seguimiento a los Trabajo Externos o siniestros, asignados por la Proveeduría o la Compañía de Seguros.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares Generales | Asignación de mantenimientos vehiculares | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Atención de solicitudes de mantenimientos vehiculares | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Captación de mantenimientos vehiculares requeridos | Número entero | Según demanda | Atendiendo de forma personal o por teléfono el mantenimiento requerido |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Orden de trabajo verbal(mantenimiento requerido) | Según demanda | Auxiliar General  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. VERIFICACIÓN DE ORDENES DE TRABAJOS Y REFACCIONES AUTORIZADAS** |
| 1. Realizar el diagnóstico de la reparación y detectar las fallas mecánicas y eléctricas del vehículo.
2. Solicitar la refacción requerida describiendo el Mantenimiento a realizar a la Encargada de Requisiciones de Taller Municipal.
3. Recibir de la Encargada de Requisiciones, las Ordenes de Trabajo de las Dependencias que solicitan alguna reparación a sus unidades vehiculares y verificar que tengan firma del Director correspondiente en calidad de que autoriza la reparación.
4. En coordinación con el Jefe de Taller, asignar la reparación de cada requisición a los Auxiliares Generales (mecánicos y eléctricos).
5. Supervisar que cada Vehículo ingresado cuente con la requisición correspondiente de la Dependencia solicitante de la reparación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de requisiciones | Verificación de ordenes autorizadas | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias Solicitantes | Ordenes de trabajo autorizadas | 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 Mantenimientos | % | Según demanda | Ordenes de trabajo autorizadas por vehículo / Vehículos recibidos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Ordenes de trabajo autorizadas(Requisiciones de compra de refacciones) | Según demanda | Dependencias Solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS** |
| 1. Revisar los resultados del diagnóstico realizado y determinar las opciones y prioridades de mantenimiento.
2. Asignar el mantenimiento requerido al personal a su cargo, considerando prioridades y secuencia de reparaciones en curso y verificando la generación de una Orden de Trabajo al responsable asignado.
3. Supervisar la ejecución de los mantenimientos vehiculares durante el transcurso del día en las diferentes zonas de trabajo del Taller Municipal.
4. Verificar la reparación realizada, la calidad del trabajo realizado por el personal y los tiempos que se utilizaron para realizar la reparación solicitada.
5. Vigilar que el Jefe de Mecánicos utilice correctamente una bitácora o registro diario de los mantenimientos vehiculares realizados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial PrimeroAuxiliares de MantenimientoSecretaria | Supervisión y retroalimentaciónSupervisión y retroalimentaciónSolicitud de requisiciones | Según demandaSegún demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Conformidad del mantenimiento  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos | % | Según demanda | Mantenimiento realizados / Mantenimientos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Orden de trabajoBitácora de mantenimiento realizados | Según demandaSegún demanda | Auxiliares GeneralesJefe de Mecánicos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. INFORME DE PARQUE VEHICULAR ATENDIDO** |
| 1. Realizar dictamen de NO UTILIDAD de los vehículos cuando su reparación sea incosteable y ponerlos a disposición de Bienes Municipales.
2. Realizar un informe de los mantenimientos realizados en el mes y presentar al Oficial Primero o a la Encargada de Control y Evaluación.
3. Supervisar que se archiven correctamente los expedientes de cada uno de los vehículos que ingresen al Taller Municipal.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de Control y Evaluación | Informe de mantenimientos | Mensual |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| ArrendatariosCompañía de Seguros | Informe de mantenimientos | 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 Mantenimientos | % | Según demanda | Mantenimiento realizados / Mantenimientos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Mantenimientos realizados al parque vehicular | Mensual  | Encargado de Control y Evaluación, Oficial Mayor |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. ASEGURAR EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPO E INSUMOS**  |
| 1. Mantener comunicación con el área de Almacén para asegurar que se cuente con las refacciones básicas indispensables para las reparaciones.
2. En coordinación con el personal de Almacén, verificar que se cuente con las refacciones necesarias para realizar los mantenimientos vehiculares programados.
3. Solicitar las refacciones necesarias con la Encargada de Requisiciones.
4. Dar seguimiento con Proveeduría para la entrega oportuna de refacciones y lograr la reparación en tiempo y forma de los vehículos.
5. Una vez aprobada la requisición, verificar la correcta recepción de los materiales entregados por los proveedores.
6. Supervisar que se lleve en tiempo y forma la conciliación entre las salida de almacén, facturas y requisiciones compra (entradas y salidas).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial MayorSecretaria | Aprobación de requisiciónSolicitud de requisición | Según demandaSegún demanda |
| Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Recepción de los insumos | 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 |
| Abastecimiento de refacciones | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de Compra(revisión) | Según demanda | Encargada de Requisiciones |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL DEL TALLER MUNICIPAL** |
| 1. Revisar las listas de asistencia del personal y verificar ausencias o permisos.
2. Solicitar oficios para tramitar vacaciones, incapacidades o permisos del personal operativo.
3. Revisar los oficios y firmar como Vo.Bo. para ser entregados al Oficial Mayor y solicitar su correspondiente autorización.
4. Dar seguimiento a la autorización con la Secretaria del Taller Municipal y asegurar la entrega del Oficio autorizado por el Oficial Mayor a la Dirección de Recursos Humanos.
5. Confirmar que el personal operativo cumpla con su periodo de vacaciones, incapacidades o permisos autorizados en tiempo y forma.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial MayorSecretaria | Aprobación de SolicitudesSeguimiento a solicitudes | Según demandaSegún demanda |
| Personal del área | Captación de solicitudes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Recursos Humanos | Aplicación de la solicitud de vacaciones, incapacidades o 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 |
| Atención de requerimientos del personal | % | Según demanda | Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficio de solicitud de vacaciones, incapacidades o permisos | Según demanda | Oficial Mayor |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE TALLER MUNICIPAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor / Departamento de Taller Municipal** |
| **SECRETARIA DE TALLER MUNICIPAL** |
| **Objetivo** |
| Ayudar al Jefe de Taller Municipal en la ejecución en tiempo y forma los mantenimientos vehiculares correctivos y preventivos, informando oportunamente de cualquier solicitud de los usuarios o directores de las Dependencias del Ayuntamiento, a su vez ayudar en la elaboración mensual del informe de actividades y en el control del rol de limpieza. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Elaboración de oficios y reportes |
| Trabajo en equipo y comunicación asertiva | Control de rol de limpieza |
| Planificación y organización | Manejo de equipo de cómputo y paquetería office |
|   |   |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Informe de actividades de mantenimiento |
| Teléfono / Conmutador | Oficios de solicitud de vacaciones  |
| Copiadora / Escáner | Oficios de solicitud de incapacidades o permisos |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno**Jefe inmediato** |
| Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Taller Municipal |
|  |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS** |
| 1. Recibir solicitudes por oficio, de forma personal y vía telefónica de las diferentes dependencias del Ayuntamiento sobre las necesidades de mantenimiento o intendencia a sus instalaciones en general.
2. Preguntar al personal solicitante, las características del mantenimiento requerido (Lugar, oficina, instalaciones, equipo y personal afectado, etc.)
3. Informar al Jefe de Mantenimiento los servicios solicitados, explicando el antecedente o motivo del mismo.
4. Sacar copias del Formato Bitácora de Mantenimiento y entregar a los Auxiliares para el registro de sus actividades diarias (reparaciones realizadas).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Mantenimiento | Solicitudes de mantenimientos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Atención de solicitudes de mantenimientos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Captación de mantenimientos requeridos | Número entero | Según demanda | Atendiendo de forma personal o por teléfono el mantenimiento requerido |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Orden de trabajo verbal(mantenimiento requerido) | Según demanda | Jefe del departamento de Mantenimiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DEL ROL DE LIMPIEZA** |
| 1. Realizar un rol de limpieza de las áreas y centros de trabajo del H. Ayuntamiento.
2. Presentar a revisión del Jefe de Mantenimiento y una vez aprobado el rol, presentarlo al personal de limpieza.
3. Aclarar cualquier duda de las Auxiliares de Limpieza y proporcionar el equipo e insumos solicitados según las necesidades del rol de limpieza.
4. Supervisar la correcta ejecución de la limpieza realizada y el correcto resguardo del equipo utilizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares de Limpieza | Asignación de tareas de limpieza | 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 rol de limpieza | % | Según demanda | Actividades realizadas / Actividades programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Rol de Limpieza | Según demanda | Jefe del Departamento de Mantenimiento y Auxiliares de Limpieza |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. REPORTE DE ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO** |
| 1. Clasificar los mantenimientos realizados según su tipo (eléctrico, plomería, pintura, aires acondicionados, herrería, carpintería, etc.)
2. Realizar el informe de actividades de mantenimiento con el apoyo de los Auxiliares de Mantenimiento y consultando la Bitácora de trabajo.
3. En caso de ser necesario, confirmar con las Dependencias involucradas la satisfacción de los mantenimientos realizados.
4. Presentar a Jefe de Mantenimiento el informe de actividades y una vez revisado y aprobado, enviar a Oficial Primero o al Encargado de Control y Evaluación.
5. Recabar el acuse de entrega-recepción correspondiente del Informe mensual entregado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares de mantenimientoJefe del Departamento de Mantenimiento | Revisión de actividadesRevisión y aprobación del informe de mantenimiento | MensualMensual |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Confirmación de mantenimientos | 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 |
| Canalización de correspondencia | Numero entero | Según demanda | Canalizar según indicaciones de jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de mantenimientos realizados | Mensual | Jefe del Departamento de Mantenimiento, Oficial Primero, Encargado de control y evaluación |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. INFORME DE AVANCES DEL PMDM** |
| 1. Realizar con el Jefe de Mantenimiento un informe sobre los avances de las líneas de acción del Plan Municipal de Desarrollo correspondientes al Departamento de Mantenimiento.
2. Una vez revisados los resultados por el Jefe de Mantenimiento, entregar el informe mensual al Encargado de Control y Evaluación de Oficialía Mayor
3. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del Oficial Primero, IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda.
4. En caso de ser necesario, 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 |
| Jefe de Mantenimiento | Revisión de informe de avances  | Mensual |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de Control y EvaluaciónOficial Primero | Envío de informe de avancesAclaración de avances y retrasos | MensualMensual |
|  |  |  |
|  |  |  |

**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 líneas de acción | % | Según demanda | Avance logrado / Avance estimado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de avances de líneas de acción del PMDM | Mensual | Encargado de Control y EvaluaciónOficial Primero |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE SOLICITUDES DE VACACIONES, INCAPACIDADES Y PERMISOS**  |
| 1. Elaborar oficios de solicitud de vacaciones, incapacidades, permisos del personal operativo del departamento de Mantenimiento.
2. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe de Mantenimiento para su revisión y autorización.
3. Una vez aprobado entregar al Oficial Mayor y la Dirección de Recursos Humanos para su respectiva autorización.
4. Dar seguimiento a los oficios de solicitud entregados hasta su respectiva autorización y aplicación según las fechas establecidas en el documento.
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 de MantenimientoOficial Mayor | Revisión del Oficio de solicitudAprobación del Oficio de solicitud | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Recursos Humanos | Aprobación del Oficio de solicitud | 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 Oficios  | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios de solicitud de vacaciones, incapacidades o permisos | Según demanda | Oficial Mayor, Dirección de Recursos Humanos |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE REQUISICIONES DEL TALLER MUNICIPAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor / Departamento de Taller Municipal** |
| **ENCARGADA DE REQUISICIONES**  |
| **Objetivo** |
| Ayudar al Jefe de Taller Municipal en la ejecución en tiempo y forma de las Requisiciones de Compra de refacciones vehiculares para los mantenimientos correctivos y preventivos, entregar las requisiciones realizadas al área de Proveeduría. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Elaboración de Requisiciones de Compra |
| Trabajo en equipo y comunicación asertiva | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Planificación y organización | Manejo de equipo de cómputo y paquetería office |
|   |   |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema Software SADMUN |
| Teléfono / Conmutador | Requisiciones de Compra |
| Copiadora / Escáner | Agenda de trabajo / Block de notas |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno**Jefe inmediato** |
| Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Taller Municipal |
|  |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REQUISICIONES DE COMPRA.** |
| 1. Realizar requisiciones de compra en el Sistema SADMUN de las refacciones para los mantenimientos vehiculares preventivos y correctivos.
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 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 |
| Oficial Mayor, Oficial Primero | Autorización de Requisición | 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 presupuestal | 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 | Oficial Mayor  |

Guía Operativa del puesto

JEFE DE MECANICOS DEL TALLER MUNICIPAL

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor / Departamento de Taller Municipal** |
| **JEFE DE MECANCIOS DEL TALLER MUNICIPAL** |
| **Objetivo** |
| Supervisar que el parque vehicular que ingresa al Taller reciban correctamente las reparaciones solicitadas. Estar en comunicación con los Mecánicos para dar seguimiento a los diagnósticos, mantenimientos y servicios generales a los vehículos en reparación registrando en la Bitácora de Mantenimiento las actividades realizadas durante el día y confirmando con el cliente interno (personal de otras Dependencias) la satisfacción de los trabajos realizados. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
|  Pro-actividad e Iniciativa | Mecánica general |
| Excelente calidad de servicio | Sistemas eléctricos de automóviles |
| Planificación y organización | Uso de herramientas mecánicas |
| Liderazgo y trabajo en equipo | Uso de equipo de mantenimiento vehicular |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Equipo de radio comunicación | Refacciones vehiculares  |
| Diagnósticos por computadora | Equipo de seguridad |
| Motocicletas, Automóviles y camiones de trabajo | Mecánica general |
| **Puestos a su cargo** |
| Auxiliares Generales(Mecánicos y eléctricos) **Jefe inmediato** |
| Jefe de Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Taller Municipal |
|  |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO VEHICULAR PREVENTIVO** |
| 1. A solicitud del Jefe de Taller Municipal, anualmente revisar el parque vehicular de todas las Dependencias del Ayuntamiento y realizar un programa de mantenimiento para realizar los servicios preventivos a los vehículos según si ciclo de vida o kilómetros recorridos.
2. Determinar la cantidad de insumos y refacciones necesarias para realizar dichos mantenimientos preventivos para cada vehículo o camión de trabajo.
3. Ayudar al Jefe de Taller Municipal a realizar un Programa de Mantenimiento Preventivo señalando las refacciones requeridas.
4. Notificar del Programa de Mantenimiento Preventivo al personal a su cargo.
5. Avisar oportunamente a la Dependencia involucrada, de los servicios preventivos requeridos para sus vehículos debido a su ciclo de vida o kilómetros recorridos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Taller Municipal  | Programa de Mantenimiento | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Mantenimientos preventivos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Mantenimientos Preventivos | % | Según demanda | Mantenimiento realizados / Mantenimientos Programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa de Mantenimiento Vehicular Preventivo | Según demanda | Jefe de Taller Municipal  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CAPTACIÓN DE NECESIDADES DE MANTENIMIENTO VEHICULAR** |
| 1. Recibir solicitudes por oficio, de forma personal y vía telefónica de las diferentes dependencias del Ayuntamiento para la reparación de vehículos o camiones de trabajo.
2. Preguntar al personal solicitante, las características detectadas de la falla mecánica o eléctrica del vehículo o camión.
3. Tomar nota de las solicitudes mantenimiento recibidas de manera verbal, dando instrucciones a su personal para recoger el vehículo en caso de ser necesario.
4. Supervisar el ingreso del vehículo al Taller Municipal, ya sea recolectado por personal del Taller Mecánico o por el propio usuario que lleva el vehículo a reparación.
5. Atender y dar seguimiento a los Trabajo Externos o siniestros, asignados por la Proveeduría o la Compañía de Seguros.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares Generales | Asignación de mantenimientos vehiculares | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Atención de solicitudes de mantenimientos vehiculares | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Captación de mantenimientos vehiculares requeridos | Número entero | Según demanda | Atendiendo de forma personal o por teléfono el mantenimiento requerido |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Orden de trabajo verbal(mantenimiento requerido) | Según demanda | Auxiliar General  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. VERIFICACIÓN DE ORDENES DE TRABAJOS Y REFACCIONES AUTORIZADAS** |
| 1. Realizar el diagnóstico de la reparación y detectar las fallas mecánicas y eléctricas del vehículo.
2. Solicitar la refacción requerida describiendo el Mantenimiento a realizar a la Encargada de Requisiciones de Taller Municipal.
3. Recibir de la Encargada de Requisiciones, las Ordenes de Trabajo de las Dependencias que solicitan alguna reparación a sus unidades vehiculares y verificar que tengan firma del Director correspondiente en calidad de que autoriza la reparación.
4. En coordinación con el Jefe de Taller, asignar la reparación de cada requisición a los Auxiliares Generales (mecánicos y eléctricos).
5. Supervisar que cada Vehículo ingresado cuente con la requisición correspondiente de la Dependencia solicitante de la reparación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de requisiciones | Verificación de ordenes autorizadas | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias Solicitantes | Ordenes de trabajo autorizadas | 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 Mantenimientos | % | Según demanda | Ordenes de trabajo autorizadas por vehículo / Vehículos recibidos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Ordenes de trabajo autorizadas(Requisiciones de compra de refacciones) | Según demanda | Dependencias Solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS Y PREVENTIVOS** |
| 1. Revisar los resultados del diagnóstico realizado y determinar las opciones y prioridades de mantenimiento.
2. Asignar el mantenimiento requerido al personal a su cargo, considerando prioridades y secuencia de reparaciones en curso.
3. Supervisar la ejecución de los mantenimientos vehiculares durante el transcurso del día en las diferentes zonas de trabajo del Taller Municipal.
4. Verificar la reparación realizada, la calidad del trabajo realizado por el personal y los tiempos que se utilizaron para realizar la reparación solicitada.
5. Hacer uso de bitácora para registrar diariamente los mantenimientos vehiculares realizados.
6. Ayudar al Jefe de Taller Municipal y a la Secretaria a realizar el Informe mensual de actividades haciendo uso de la Bitácora de mantenimientos realizados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliares Generales(Mecánicos y Eléctricos) | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Conformidad del mantenimiento  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR GENERAL

(MECANICO Y ELECTRICO)

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Dirección de Oficialía Mayor / Departamento de Taller Municipal** |
| **AUXILIAR GENERAL (MECANICO Y ELECTRICO)** |
| **Objetivo** |
| Realizar en tiempo y forma los mantenimientos preventivos o correctivos que le son solicitados por su Jefe Inmediato, informando las actividades realizadas durante el día y haciendo uso correcto de la herramienta, equipo de trabajo y accesorios de seguridad para realizar correctamente los mantenimientos vehiculares asignados. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Instalaciones eléctricas, sanitarias y potables |
| Uso de herramientas mecánicas y eléctricas | Aires acondicionados, herrería y plomería |
| Calidad de Servicio | Construcción (pintura y remodelación) |
| **Herramientas y Equipo** |
| Automóvil asignado (según aplique) | Caja de Herramientas mecánicas y eléctricas |
| Equipo de radio comunicación | Escaleras, andamios, equipo de seguridad |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Jefe del Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Taller Municipal |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO** |
| 1. Ayudar al Jefe de Mantenimiento a realizar una visita a cada una de las áreas de las Dependencias del H. Ayuntamiento para detectar necesidades de mantenimiento.
2. Participar en la elaboración del Programa de Mantenimiento Preventivo.
3. Recibir del Jefe de Mantenimiento las solicitudes de reparación, confirmando el lugar, la hora y la fecha para llevarlo a cabo.
4. Verificar que se asigne el personal, equipo, materiales y herramientas necesarias para realizar los mantenimientos solicitados.
5. Aclarar cualquier duda con el Jefe de Mantenimiento, solicitar a la Secretaria comprar o proveer de los insumos en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Mantenimiento | Asignación de trabajos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Confirmación de mantenimientos | 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 | % | Según demanda | Actividades realizadas / Actividades programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa de Mantenimiento(preventivo y correctivo) | Según demanda | Jefe del Departamento de Mantenimiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REALIZAR LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO ASIGNADOS** |
| 1. Acudir a la hora acordada al área señalada para realizar los Mantenimientos solicitando, informando al personal del área el motivo de la visita y las necesidades o precauciones necesarias previas.
2. Realizar los mantenimientos asignados, haciendo uso del equipo de seguridad necesario, tanto el equipo de protección personal como señalética apropiada para prevenir invasiones de personal, actos o condiciones inseguras que puedan provocar accidentes.
3. Al finalizar el trabajo, limpiar el área de trabajo y verificar que el Mantenimiento realizado sea de la completa satisfacción del Director o Jefe de Área quien solicitó el servicio.
4. Resguardar la herramienta de trabajo o entregar al Jefe de Mantenimiento o Secretaria informándole de la conclusión del servicio realizado.
5. Registrar en la Bitácora de actividades de Mantenimiento, la fecha, lugar, hora y tipo de trabajo realizado, así como cualquier otra observación que sea de interés para la seguridad del personal.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Mantenimiento | Supervisión y retroalimentación | MensualMensual |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Confirmación de mantenimientos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo:** Proveer de un sistema para el control, actualización y difusión de Manuales Organizacionales que considere la descripción de las funciones de cada puesto que conforman el Organigrama de cada departamento. Una vez elaborado el Manual de organización,

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

 |

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivos:**1. Implementar un sistema integral de comunicación y autorización justificada de altas y re-ubicaciones de personal.
2. Proveer de una metodología para la correcta Inducción del personal, ya sea de nuevo ingreso y re-ubicaciones de personal.
3. Aplicar un Sistema DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) afín de proveer cursos en temas técnica y humanos para todo el personal.
4. Generar un Sistema de Medición de la Eficiencia de cada puesto, derivado del análisis de los indicadores individuales señalados en el presente Manual Organizacional.
5. **Procedimiento para la Selección del personal:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Cada vez que se requiera una alta o re-ubicación de personal, el Director solicitante debe enviar un oficio dirigido a Oficialía Mayor, con copia a la Dirección de Recursos Humanos y al área de Contraloría donde se indique la solicitud del movimiento, señalando el puesto, las funciones y la justificación correspondiente.  |
| 2 | Contraloría analiza y dictamina la necesidad del puesto, ya sea de nueva creación o re-ubicación, y emite un Dictamen dirigido a Presidencia, con copia a la Dependencia solicitante y Tesorería, en caso de no justificarse la alta o re-ubicación se informa al Director solicitante las causas de la conclusión. |
| 2 | El Director solicitante da seguimiento a la autorización final con el área de Tesorería y Presidencia, haciendo uso del dictamen de Contraloría, así como los anexos requeridos para la justificación del puesto (marco jurídico, normatividad, eficiencia de trabajo, recursos económicos, etc.)  |
| 3 | En caso de que haya sido autorizado el movimiento por parte de Tesorería y Presidencia, el Director solicitante procede con el cambio o alta requerida, coordinando la inducción correspondiente con Oficialía Mayor, a través de la Dirección de Recursos Humanos.  |
| 4 | La Dirección de Recursos Humanos realiza los ajustes necesarios en el Manual Organizacional de la Dependencia o Institución solicitante, aplicando el Procedimiento para el control de documentos y el procedimiento de Inducción establecidos.  |

1. **Procedimiento para la Inducción del personal:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | La Dirección de Recursos Humanos realiza la Introducción del personal a su puesto, donde se instruye sobre: * Objetivos y atribuciones legales del Municipio, de cada Dependencia, de su Departamento y de su puesto de trabajo.
* Las obligaciones y derechos como Servidor Público.
* La reglamentación interna del Municipio.
 |
| 2 | Haciendo uso del Manual Organizacional, el Director de la Dependencia y/o el Encargado del Área realizan la inducción al puesto, informándole a la persona: * El Organigrama formal actual; indicando el nombre del puesto y de la persona que tendrá como Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con los que tendrá interacción.
* Funciones y responsabilidades especificas del puesto.
* Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas).
* Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto.
* Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo.
* Jefe Inmediato.
* Compañeros de Trabajo.
* Personal a su cargo (en caso de que así aplique).
* Ubicación física en su centro de trabajo.
 |
| 3 | La Dirección de Recursos Humanos verifica la efectividad del procedimiento de Inducción, visitando (después de 2 o 3 semanas) en el centro de trabajo de la persona de nuevo ingreso o re-ubicada, e investigando los siguientes puntos: * Objetivos y atribuciones legales de su Departamento y de su puesto de trabajo.
* Nombre de su puesto, Jefe Inmediato, personal a su cargo y departamentos con interacción.
* Funciones y responsabilidades específicas del puesto.
* Forma de evaluación de su desempeño (rendición de cuentas).
* Herramientas y equipo de trabajo necesarios para su puesto.
* Instalaciones y ubicación física de su puesto de trabajo.
 |

1. **Procedimiento para la implementación de un Programa Capacitación del personal:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Detectar las necesidades de capacitación (tanto temas técnicos como humanos) y clasificar los temas en común.* Servicio al ciudadano, Liderazgo, Comunicación y Trabajo en equipo.
* Uso adecuado y básico de equipo de cómputo.
* Manejo de Paquetería Office, es especial Microsoft Excel.
* Procedimientos Administrativos Internos del Ayuntamiento.
* Reglamentación y leyes Municipales.
* Atribuciones, obligaciones y facultades de la Dirección y de cada Departamento.
* Objetivo de la Dirección, objetivo de los departamentos y objetivo del puesto.
 |
| 2 | Entregar al área de Recursos Humanos la propuesta de los temas de capacitación. |
| 3 | Recibir del área de Recursos Humanos la lista de los cursos que fueron aprobados. |
| 4 | Acordar fechas con el Director de Recursos Humanos para recibir los cursos. |
| 5 | Dar seguimiento a la asistencia, efectividad y satisfacción de los cursos recibidos. |

1. **Procedimiento para la Evaluación de la Eficiencia de los Puestos de Trabajo**

**(Sistema de Rendición de Cuentas Interno):**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Generar un Tablero de Indicadores que incluya el nombre del puesto, el departamento, los indicadores aplicables y la documentación obligatoria a entregar.   |
| 2 | Asignar a una persona para la el manejo del Tablero de Indicadores, donde solicite, asesoré, aclare y obtenga los resultados de los indicadores de todos los puestos de la Dirección de forma mensual.  |
| 3 | Presentar al Director el Tablero de Indicadores en un informe ejecutivo, señalando en colores o notas, aquellos Indicadores que están por debajo del óptimo esperado, así como aquellos documentos obligatorios que no fueron entregados durante el periodo evaluado.  |
| 4 | Analizar las causas raíz del incumplimiento o bajos resultados entre el Director y el responsable del puesto involucrado, determinando acuerdos y acciones que ayuden a corregir, mejorar o mantener la eficiencia esperada del Departamento en cuestión. |
| 5 | Hacer uso del Tablero de Indicadores de forma interna, como parte de la Rendición de cuentas entre el Jefe y trabajador.  |

 |

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



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

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA DE EMISION | VERSION | FECHA DE ENTREGA |
| 1 Diciembre del 2016 | 1 | 1 Diciembre del 2016 |
| Entregado por: |
| Firma / sello | PuestoDirección de Recursos Humanos | ÁreaOficialía Mayor |
| Recibido por: |
| Firma / sello | PuestoJefe del Departamento | ÁreaTaller Municipal |

Revisado y Aprobado por:

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

 |