

manual organizacional

**Oficialía Mayor**



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:**
* Oficial Mayor
* Oficial Primero
* Secretaria del Oficial Mayor
* Encargada de Control y Evaluación
* Encargada de Atención telefónica
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **60** |
| 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.
 | **61** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **64****65** |

**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 puestoOFICIAL MAYOR |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Oficial Mayor** |
| **Objetivo** |
| Asegurar la correcta elaboración de la Nómina del Personal eventual, de confianza y sindicalizado, Proveer oportunamente a las demás Dependencias de los recursos materiales y servicios de mantenimiento a la infraestructura solicitados. Administrar los servicios de Proveeduría y Almacén del Talleres Municipal para el mantenimiento correcto del parque vehicular del Municipio. Aprobar y supervisar los trámites de licencias, permisos, autorizaciones y constancias que de acuerdo a la Ley le corresponde otorgar al Ayuntamiento. Coordinar la supervisión de los horarios y condiciones de la actividad comercial en la vía pública, autorizando los permisos o licencias y determinando las zonas en las cuales podrá ejercerse el comercio. Evaluar y aprobar los procesos administrativos efectuados por el departamento del comité de adquisiciones Municipales. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas y Liderazgo | Prácticas administrativas |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Indicadores de gestión |
| Alto grado de responsabilidad | Relaciones sindicales  |
| Trabajo en equipo y comunicación asertiva |  Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado  |
| Copiadora / Escáner | Plan Municipal de Desarrollo |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| * Oficial Primero.
* Secretaria de Oficial Mayor.
* Encargado de Control y Evaluación.
* Encargado de Atención Ciudadana.
* Mensajero.
* Jefe del Sub Comité de la Unidad Adquisiciones.
 | * Director de Recursos Humanos
* Sub director de Permiso, Licencias y Revalidaciones
* Sub director de Comercio
* Sub director de Bienes Municipales
* Jefe Departamento Proveeduría
* Jefe Departamento Mantenimiento.
* Jefe de Taller 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. ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de Oficialía Mayor, saludando y escuchando atentamente para conocer el motivo de la visita.
2. Informar de los requisitos de los trámites que se llevan en Oficialía Mayor o canalizar con el área responsable de atender el asunto de la persona.
3. En caso de ser necesario solicitar a la Secretaria la programación de una reunión con el personal involucrado para atender el tema de la persona atendida.
4. Cuando se trate de alguna queja del Ciudadano, confirmar con el Encargado de Control y Evaluación si existe el antecedente de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
5. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
6. Solicitar al personal a su cargo responsable, el seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana para solucionar la inconformidad o duda del ciudadano.
7. Acudir semanalmente con el Presidente a las Audiencias DATA (Díselo a tu Alcalde) para ayudar a atender las peticiones del Ciudadano en diferentes puntos del Municipio.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal a su cargo | Asignación de Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano, Servidores Públicos o personal de órganos externos | Atención de quejas o dudas | Según demanda |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ATENCIÓN DE ACTIVIDADES Y EVENTOS DE LA AGENDA DEL PRESIDENTE** |
| 1. Ayudar a Presidente Municipal en la administración y cumplimiento de su Agenda de Trabajo, acompañar a los eventos programados y acudir en su representación a aquellos eventos en los cuales no pueda asistir el Presidente.
2. Diariamente al inicio de labores verificar con su Secretaria la agenda del Presidente Municipal y detectar los eventos en los cuáles se requiere su asistencia.
3. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia.
4. Informar a la Secretaria los eventos y reuniones a los cuales asistirá.
5. Estar al pendiente con su Secretaria de cualquier modificación a la Agenda del Alcalde.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria | 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 Oficial Mayor | Según demanda | Uso y Control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN CIUDADANA PARA TRAMITES DE PERMISOS Y LICENCIAS** |
| 1. Atender al ciudadano y empresario que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites de empadronamiento y otorgamiento de licencias, permisos o revalidaciones.
2. Verificar que se le haya informado al solicitante los requisitos documentales así como el correcto llenado de Formato de Solicitud.
3. Notificar al solicitante el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Revisar el Expediente del solicitante, verificando el tipo de solicitud (persona física o razón social).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Canalización del ciudadano | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención y asesoría | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Integración de Expedientes completos | % | Según demanda | Expedientes integrados / Trámites atendidos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Expediente del solicitante | Según demanda | Uso y control InternoSub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. APROBACIÓN DE TRÁMITES DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES** |
| 1. Revisar y aprobar los expedientes, la orden de pago y la emisión de cualquiera de los siguientes tramites solicitados:
* Licencias de Certificación Municipal.
* Empadronamiento de empresas.
* Cartas de Opinión favorable.
* Permisos de eventos eventuales o masivos.
* Permisos para espectáculos y diversiones.
* Licencias para venta de bebidas alcohólicas.
* Permisos para la ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
* Licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán.
1. Dar seguimiento a Regidores, Secretaria del Ayuntamiento y Gobiernos del Estado para la revisión y aprobación de las solicitudes anteriormente señaladas, según aplique.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Revisión y aprobación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Secretaria del Ayuntamiento y Gobierno del Estado | Seguimiento y autorización de solicitudes | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Expedición de Permisos, Licencias o Revalidaciones | % | Según demanda | Tramites concluidos / Solicitudes atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Permisos, Licencias o Revalidaciones | Según demanda | Ciudadano solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. REVISIÓN DE INFORMES DE TRAMITES CONCLUIDOS Y PENDIENTES** |
| 1. Revisar los Informes de trámites concluidos y pendientes de cada una de los Encargados de Área.
* Licencias de Certificación Municipal.
* Empadronamiento de empresas.
* Cartas de Opinión favorable.
* Permisos de eventos eventuales o masivos.
* Permisos para espectáculos y diversiones.
* Licencias para venta de bebidas alcohólicas.
* Permisos para la ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
* Licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán.
1. Analizar los trámites atendidos, la integración de expedientes y la entrega de permisos efectuados, revisando diariamente la Bitácora de Trabajo de Permisos eventuales vía correo electrónico.
2. Verificar el Informe de confirmación de domicilios de propietarios con licencia emitida, ya sean los registrados en la base de datos o puntos de venta nuevos.
3. Revisar el Informe de las Inspecciones realizadas a los domicilios de los ciudadanos solicitantes de algún permiso, licencias, renovación o carta, para confirmar el cumplimiento de los requisitos operativos, físico y documentales para la autorización del trámite solicitado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Revisión y aprobación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Secretaria del Ayuntamiento y Gobierno del Estado | Seguimiento y autorización de solicitudes | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Informes | % | Según demanda | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informes de tramites concluidos y pendientes  | Según demanda | Ciudadano solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. EVALUACIÓN DE LAS INSPECCIONES DE LA SUB DIRECCIÓN DE COMERCIO** |
| 1. Monitorear con el Sub director de Comercio que los Inspectores estén en sus áreas de trabajo realizando sus responsabilidades correctamente.
2. Verificar que los Inspectores hagan uso de un block de formatos de inspección foliados en 3 tantos (original y dos copias) para el Inspector anote:

• Las infracciones y desviaciones levantadas durante el día. • El total de lugares o puntos inspeccionados.1. Confirmar que todos los Inspectores entreguen al finalizar el día o a primera hora del día siguiente:

• Copia de los formatos de Inspección. • Copia al Auxiliar de Inspección encargado de hacer el reporte de actividades y • Original para resguardo y archivo personal del propio Inspector.1. Lograr que todos los Inspectores hagan uso del radio para reportar las actividades de inspección (infracciones y puntos visitados) en el mismo momento del acontecimiento tanto al Supervisor como al Jefe de Inspectores.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Comercio | Supervisión y retroalimentación | Diario  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadanos contribuyentes | Aclaración e inspección | 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 |
| Inspecciones realizadas | % | Según demanda | Inspecciones realizadas / Inspecciones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Formatos de Inspección | Diario | Sub director de Comercio |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. INFORME DE ACTIVIDADES DE LA SUB DIRECCIÓN DE COMERCIO** |
| 1. Verificar los pendientes administrativos de oficina (quejas de atención ciudadana, permisos pendientes de otorgamiento y calificaciones de las actas).
2. Revisar el reporte de actividades de inspectores de forma diaria, que incluye:

• Total de infracciones y los puntos visitados en el día por cada uno de los Inspectores.• Total de folios utilizados, extraviados, sobrantes y cancelados.• Total acumulado de infracciones levantadas. 1. Realizar una revisión mensual con el Sub director de Comercio donde se analice:
* El Total de permisos otorgados y en trámite y las causales por las cuales están pendientes.
* El total de lugares o puntos inspeccionados, los folios cancelados o extraviados.
* La cantidad de infracciones levantadas y el monto total equivalente de las infracciones del mes.
* Los rendimientos vehiculares por debajo del promedio y los consumos por arriba del promedio.
1. Revisar con el Sub director de Comercio un Informe ejecutivo de las actividades de inspección, con los datos estadísticos anteriormente señalados y los acontecimientos más importantes del día, confirmando el acuse de recibido correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Comercio | 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 |
| Entrega de Reportes de actividades de inspección | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de actividades de Inspección  | Mensual | Sub director de Comercio |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. SUPERVISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS** |
| 1. Revisar y aprobar la nómina del personal en general del Ayuntamiento, eventuales, de confianza y sindicalizados.
2. Verificar y firmar la validación de los movimientos de altas o bajas del personal de cualquier dependencia del Municipio, en caso de ser baja las liquidaciones, finiquitos y pagos por ley correspondientes.
3. Revisar y firmar los cambios de personal (comisionados), permisos, incapacidades, vacaciones y prima vacacional del personal en general de cada Dependencia y de la SSP.
4. Verificar con el área de Contraloría los controles para la firma de trabajadores pensionados y jubilados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos | Revisión y firma de documentos | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Contraloría | Control de personal pensionado y jubilados | Diario |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Revisión y Validación | Número entero | Según demanda | Confirmando que los tramites y documentos recibidos estén correctos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de Nómina, Altas, bajas, re-ubicaciones, vacaciones, prima vacacional, liquidaciones, finiquitos, permisos, incapacidades, lista de pensionados y jubilados | Según demanda | Uso y control internoDirector de Recursos Humanos |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. EVALUAR LOS CONTROLES DE LOS BIENES MUNICIPALES** |
| 1. Verificar y aprobar la elaboración de documentos y tramites efectuados en la Dirección de Bienes Municipales:
* Oficios de respuesta, indicadores, Actas administrativas
* Conciliaciones financieras de bienes muebles e inmuebles.
* Reportes de inventario y actas administrativas por diferencias encontradas.
* Documentos sobre la entrega de terrenos y escrituras.
* Documentos derivados de las Donaciones.
* Informes del estado legal del Parque vehicular del Municipio.
* Documentos derivados del expediente legal de vehículos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Bienes Municipales | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control Carpetas | Numero entero | Según demanda | Identificando cada carpeta y resguardando en archivo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Conciliaciones financieras de bienes Reportes de inventarioActas administrativas.Escrituras.Donaciones.Parque vehicular del Municipio.Expediente legal de vehículos. | Según demandaSegún demandaSegún demandaSegún demandaSegún demandaSegún demandaSegún demanda | Uso y control InternoUso y control InternoUso y control InternoUso y control InternoUso y control InternoUso y control InternoUso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 10. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS EN EL TALLER MUNICIPAL** |
| 1. Revisar y aprobar el Programa de Mantenimiento Preventivo para aprobar la provisión de las refacciones según presupuesto de cada Dependencia.
2. Revisar con el Jefe de Taller Municipal los mantenimientos realizados en el mes, analizando:
* El estado del parque vehicular.
* Los servicios realizados o concluidos.
* Los mantenimientos pendientes.
* Las causas de los retrasos de entrega de vehículos.
* El dictamen de NO UTILIDAD de los vehículos cuando su reparación sea incosteable y ponerlos a disposición de Bienes Municipales.
1. Aclarar cualquier duda con el Jefe de Taller Municipal.

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 11. EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA** |
| 1. Verificar que los Proveedores realicen la entrega de los insumos o servicios solicitados, en las cantidades acordadas y en la fecha programada.
2. Revisar las requisiciones autorizadas pero no entregadas, así como la cantidad de devoluciones de insumos a proveedores por fallas en la entrega, detectando los días y las causas de retraso.
3. Revisar con el Jefe de Proveeduría el padrón de proveedores, identificar la calidad del servicio recibido por los proveedores registrados.
4. Analizar con el Jefe de Proveeduría un informe mensual de los pedidos de las Dependencias del Ayuntamiento relacionados a insumos, materiales o servicios donde se señale:
* Las requisiciones autorizadas.
* Las requisiciones concluidas.
* Las requisiciones pendientes.
1. Aclarar con el Jefe de Proveeduría la situación de la solvencia presupuestal de la Dependencia solicitante con el Departamento de Control Presupuestal.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Proveeduría  | Informe de proveeduría | Mensual  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias SolicitantesProveedor | Seguimiento a la entregaEvaluación del servicio | Según demandaMensual |
|  |  |  |
|  |  |  |

**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 Entrega de insumos y servicios por parte de Proveedores | % | Según demanda | Requisiciones concluidas (entregadas) / Requisiciones autorizadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de Proveeduría | Según demanda | Jefe de Proveeduría  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 12. EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS**  |
| 1. Revisar el dictamen por escrito sobre la evaluación y estatus de las instalaciones de las áreas de trabajo y sus respectivos mantenimientos requeridos en cada departamento de todas las Dependencias del Municipio, identificando las necesidades más importantes de reparación, solo físico y visual:
* Sistema Eléctrico.
* Iluminación.
* Aire acondicionado.
* Pintura.
* Puertas y ventanas.
1. Aprobar prioridades de reparación en coordinación con el Director de la Dependencia correspondiente, estableciendo las fechas estimadas más convenientes para su reparación.
2. Revisar con el Jefe de Mantenimiento Presentar un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
3. Verificar mensualmente el cumplimiento de los mantenimientos autorizados y realizados según Programa.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento de Mantenimiento | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | 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 |
| Cumplimiento de Mantenimientos | % | Según demanda | Mantenimiento realizados / Mantenimientos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de cumplimiento delPrograma de Mantenimiento Preventivo y Correctivo | Según demanda | Jefe del Departamento de Mantenimiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 13. ATENDER LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES** |
| 1. Verificar las convocatorias y/o invitaciones para los procesos de licitación. Revisar el cumplimiento de las Bases establecidas a los Proveedores inscritos.
2. Aprobar la elaboración de contratos de compras con apego a los procedimientos establecidos en este Reglamento.
3. Supervisar que se lleve a cabo correctamente el registro de los acuerdos tomados en el Comité, mediante Actas de las Sesiones y los expedientes de los casos dictaminados y de las Licitaciones.
4. Revisar el informe con el Presidente del Comité de Adquisiciones para notificarle de las requisiciones gestionadas. Verificar las adquisiciones realizadas (licitaciones públicas, incitaciones por restricción o adquisiciones directas).
5. Verificar que las solicitudes de adquisiciones contengan toda la información necesaria para tramitar la compra. Confirmar que las solicitudes de adquisiciones este correctamente clasificada en los términos de la guía contabilizadora de la Tesorería, rechazando aquellas peticiones mal planteadas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe del Departamento del Sub comité de la Unidad de Adquisiciones | Revisión de convocatorias y documentos presentados por los proveedores interesados | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Miembros del Comité  | Revisión de bases para adquisiciones | 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 |
| Adquisiciones asignadas | % | Según demanda | Adquisiciones aprobadas / Solicitudes de Adquisiciones |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Expediente del Proveedor, Requisiciones autorizadas | Según demanda | Comité de la Unidad de Adquisiciones |

|  |
| --- |
| **FUNCION 14. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Recibir los Reportes mensuales de Actividades de cada una de las áreas a su cargo, aclarar cualquier duda con los Encargados y firmar de revisado.
3. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
4. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
5. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| 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 |
| Oficial Primero | Entrega de información | Mensual |
| 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. |
| Indicadores de Desempeño | Indicadores de Desempeño | Oficial Primero |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 15. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer con los Encargados de área, 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. Revisar mensualmente los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo.
4. Firmar el Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados
5. Autorizar la entrega de 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 16. ATENCIÓN DE NECESIDADES PARA LAS ÁREAS DE TRABAJO** |
| 1. Revisar y confirmar con el personal a su cargo las necesidades de insumos, papelería, combustible y reparación de la Infraestructura de los centros de trabajo de las áreas de Oficialía Mayor.
2. Autorizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.
3. Mantener una eficientemente coordinación con la Tesorería Municipal para la provisión en tiempo y forma de los suministros, herramientas de trabajo, servicios de reparaciones menores a equipos de transporte, edificios e infraestructura en general.
4. En caso de que no sea posible la aplicación presupuestal, llamar al Departamento de Control Presupuestal para acordar la forma de disposición y/o solvencia presupuestal.

|  |
| --- |
| **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 |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Atención de necesidades de 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 |
| Atención de necesidades de insumos y servicios de mantenimiento | % | Según demanda | Requisiciones autorizadas / Requisiciones recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de Compra(autorización) | Según demanda | Secretaria |

Guía Operativa del puesto

OFICIAL PRIMERO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Oficial Primero** |
| **Objetivo** |
| Ayudar al Oficial Mayor en la atención, seguimiento y solución de los procesos administrativos y operativos de las diferentes áreas que conforman Oficialía Mayor, supervisando y revisando la información de los resultados de cada Departamento, así mismo, atender al ciudadano que acude a las oficinas para presentar una queja o solicitud especifica. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas y Liderazgo | Prácticas administrativas |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Indicadores de gestión |
| Alto grado de responsabilidad | Relaciones sindicales  |
| Trabajo en equipo y comunicación asertiva |  Leyes y Reglamentos aplicables |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Vehículo Asignado  |
| Copiadora / Escáner | Boletas AC (Audiencias DATA) |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| * Encargado de Control y Evaluación.
* Encargado de Atención Ciudadana.
* Mensajero.
 | * Sub director de Permiso, Licencias y Revalidaciones
* Sub director de Comercio
* Sub director de Bienes Municipales
* Director de Recursos Humanos
* Jefe Departamento Proveeduría
* Jefe Departamento Mantenimiento.
* Jefe del Comité de la Unidad Adquisiciones.
* Jefe de Taller Municipal.

  |
| **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. ATENCION CIUDADANA** |
| 1. Dar atención al personal en general que visitan las oficinas en ausencia del Oficial Mayor o para resolver problemas relacionados con multas y permisos.
2. Recibir y saludar al ciudadano, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono.
3. Informar de la documentación requerida para el trámite o duda presentada.
4. Canalizar con el Jefe de Departamento o Director de las áreas de Oficialía Mayor correspondiente en caso de ser necesario.
5. Revisar y actualizar los requisitos para otorgar permisos, costos de los permisos, sanciones, reglamentos y procedimientos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Departamento o Director de las áreas de Oficialía Mayor | Elaboración de Oficios | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Entrega de 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 |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE BOLETAS DE ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Revisar el Informe estadístico sobre las Boletas asignadas al área de Oficialía Mayor por parte de la Dirección de Atención Ciudadana.

 1. Analizar la cantidad de Boletas cumplidas y pendientes, identificando las causas y acciones correctivas a realizar por los Jefes de Departamento o Directores de las áreas de Oficialía Mayor.
2. Verificar que los responsables atiendas las Boletas pendientes para marcar como “leída” la boleta.
3. Dar seguimiento a la conclusión de las Boletas pendientes, hasta su correcta validación en el Sistema Software SAC,
4. Informar a Oficial Mayor el porcentaje de Boletas Concluidas y pendientes.
5. Aclarar cualquier duda con el personal enlace de la Dirección de Atención Ciudadana.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefes de Departamento o Directores de las áreas de Oficialía Mayor | Atención y seguimiento a Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Atención Ciudadana | Consulta y conclusión de Boletas  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISIÓN DE LA OPERATIVIDAD DE ÁREAS** |
| 1. Supervisar que el departamento de Proveeduría este cumpliendo en tiempo y forma con las requisiciones de insumos o servicios solicitados por las demás Dependencias.
2. Revisar y validar todos los mantenimientos programados a las instalaciones, equipos o vehículo de transporte del H. Ayuntamiento.
3. Supervisar la correcta ejecución de los procesos de entrega-recepción de cualquier área y dependencia del Municipio.
4. Autorizar la entrega de uniformes para el personal femenino de Oficialía Mayor y de todas las Dependencias del Ayuntamiento.
5. Confirmar la logística de entrega de documentación del Mensajero y supervisar las entregas de documentación de las áreas de la Dirección de Oficialía Mayor.
6. Monitorear que se esté ofreciendo una correcta atención al Ciudadano que llama vía telefónica a Oficialía Mayor, confirmando que el Directorio este actualizado.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefes de Departamento o Directores de las áreas de Oficialía Mayor | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento y Órganos externos | Atención general  | 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 |
| Indicadores de Desempeño  | % | Según demanda | Cumplimiento de los Indicadores de desempeño de cada área de Oficialía Mayor |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Indicadores de Desempeño | Según demanda | Oficial Mayor |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. REVISIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS DE INDICADORES** |
| 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. Revisar los Reportes mensuales de Actividades de cada una de las áreas a su cargo, aclarar cualquier duda con los Encargados y firmar de revisado.
3. Analizar y atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
4. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
5. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de Control y Evaluación | 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 |
| Oficial Mayor | Entrega de información | Mensual |
| 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. |
| Indicadores de Desempeño | Indicadores de Desempeño | Oficial Mayor |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. AVANCES DE LINEAS DE ACCION DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer con el Oficial Mayor y los Responsables de Área de Oficialía Mayor, las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
2. Informar al personal de las áreas de Oficialía Mayor 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 Encargado de Control y Evaluación, el informe de avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y presentar a Oficial Mayor para su análisis y Vo. Bo.
4. Una vez revisado y aprobado por el Oficial Mayor, verificar que se realice un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados.
5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda.
6. 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 |
| Responsables de área de Oficialía Mayor | 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 6. ALTA DE INFORMACIÓN EN PLATAFORMA WEB Y SISTEMA INTERNO** |
| 1. Verificar y aprobar la información que será actualizada al portal de Internet de los que concierne a Oficialía Mayor.
2. Corroborar que se suba correctamente la información a la página de Indicadores del Ayuntamiento sobre los resultados de todas las áreas de Oficialía Mayor.
3. Confirmar se haya actualizado la página del Municipio llamada "Tramites" los requisitos para otorgar permisos, costos de los permisos, sanciones, reglamentos y procedimientos.
4. Monitorear los procesos de entrega-recepción de todas las oficinas, capturando en Sistema Software los requisitos cumplidos del procedimiento según formato establecido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefes de Departamento y Directores de Oficialía Mayor | Solicitud de información | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Informatica, Acceso a la Información | Aclaración de dudas | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Alta de información | % | Según demanda | Subiendo los informes a plataforma web o sistema interno de Oficialía Mayor |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Portal de Oficial Mayor y página modulo “Tramites” actualizadaAlta de los Requisitos cumplidos del proceso entrega-recepción | Según demandaSegún demanda | Uso y control internoUso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. ASEGURAR EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPO E INSUMOS**  |
| 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, Sistema SADMUN, Sistema Software de Permisos, licencias y Revalidaciones.
2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Dirección de Oficialía Mayor.
3. Solicitar y autorizar las requisiciones de compra para equipo, insumos, papelería o servicios de mantenimiento al equipo de cómputo.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. CONTROL DE CORRESPONDENCIA y OFICIOS** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección de Oficial Mayor.
2. Canalizar los oficios que se reciben dirigidos para el Oficial Mayor, así como los cheques para entrega de fondo de caja de ahorro.
3. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
4. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo en el orden en la integración de carpetas de:
* Oficios, Invitaciones, correspondencia en general.
* Indicadores SEDEMDI, Indicadores de Agenda, Indicadores de Desempeño
* Boletas de Atención Ciudadana
* Informe de avances de líneas de acción del PMDM
* Informes del proceso entrega-recepción
1. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.
2. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados.
3. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
4. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

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

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

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DE OFICIAL MAYOR

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Secretaria de Oficial Mayor** |
| **Objetivo** |
| Ayudar al Oficial Mayor en la administración y cumplimiento de su Agenda de Trabajo, detectando, programando y confirmando reuniones, de la misma manera, brindar un excelente servicio y atención a los ciudadanos, servidores públicos o empresarios que acuden a las oficinas para tratar temas específicos con el Oficial Mayor. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Buen trato Humano |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Alto grado de responsabilidad |
| Excelente ortografía y redacción | Trabajo en equipo y comunicación asertiva |
|   |   |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Oficial Mayor y Presidente |
| Copiadora / Escáner | Periódicos y medios de comunicación |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **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. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de Oficialía Mayor y que solicita una cita con Oficial Mayor, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en los Departamentos y Direcciones del área para canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
3. Atender temas en específico al ciudadano cuando se requiera de manera personal de una manera amable y con respeto.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor | Solicitudes de cita del Ciudadano | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Atención de quejas o dudas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Atención ciudadana | Número entero | Según demanda | Cantidad de personas atendidas en la Secretaria |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. COORDINAR LA AGENDA DEL OFICIAL MAYOR** |
| 1. Verificar la agenda del Alcalde después de las 3:00pm (hora en la cual se recibe por correo electrónico los eventos del siguiente día) e identificar los eventos a los que está convocado el Oficial Mayor.
2. Agregar a la Agenda del Oficial Mayor las reuniones, eventos o actividades programadas con ciudadanos, directores o cualquier otro órgano externo.
3. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia.
4. Avisar al Oficial Mayor de los eventos a los cuales ha sido convocada o se requiere su asistencia.
5. Informar al personal los horarios y días de atención en que pueden ser atendidos por el Oficial Mayor según agenda de trabajo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor | 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 de la Secretaria del Ayuntamiento | Según demanda | Oficial Mayor  |

|  |
| --- |
| **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 Oficial Mayor 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 |
| Oficial Mayor | 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 Oficial Mayor |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. 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 Oficial Mayor 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 |
| Oficial Mayor | 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 Oficial Mayor |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acuse de recibido y entrega | Según demanda | Personal en general (quien entrega y recibe) |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando un orden en la integración de carpetas de Oficialía Mayor, Oficios, Invitaciones, correspondencia, Reportes mensuales, etc.
2. Manejar carpetas identificadas con la documentación archivada para lograr una ágil disposición de los documentos según la necesidad.
3. Solicitar autorización de Oficial Mayor para la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
4. Ayudar en la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.
5. Revisar y confirmar con Oficial Mayor la documentación que es necesaria escanear (oficios con firma de Presidencia, invitaciones, reportes, memorándums, cartas de felicitación, cartas de asignación).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor | Supervisión del 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 | Directora, Ciudadanos, Dependencias del Municipio, Órganos externos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. 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 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 |
| Directora | 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 | Oficial Mayor  |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE CONTROL Y EVALUACIÓN

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Puesto** |
| **Encargada de Control y Evaluación** |
| **Objetivo** |
| Permitir al Oficial Primero y Oficial Mayor contar con herramientas de control y monitoreo del desempeño de todas las áreas según las actividades, funciones o tareas específicas delegadas, a través de la gestión, elaboración y entrega de Informes periódicos sobre el resultado de Indicadores, Avances y Boletas de Atención Ciudadana.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Informatica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Asesoría y capacitación |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema Software Atención Ciudadana |
| Liderazgo y trato Humano | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software Atención Ciudadana |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software proceso Entrega-Recepción |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Jefe del Departamento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

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

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

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Departamento o Director de área de Oficialía Mayor | Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Atención Ciudadana | Consulta y conclusión de Boletas  | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

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

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| 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 |
| Oficial Primero | Entrega de información | Mensual |
| 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. |
| Indicadores de Desempeño | Indicadores de Desempeño | Oficial Primero |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. INFORME DE AVANCES AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Solicitar a los Jefes de Departamento y Directores de Oficialía Mayor los avances de las líneas de acción con respecto a las metas establecidas.
2. Recibir mensualmente, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y realizar un Informe final de los avances consolidados de todos los Departamento y Direcciones y presentar a Oficial Mayor para su revisión y aprobación de envío a IMPLAN.
3. Enviar un Oficio dirigido a IMPLAN anexando el Informe de líneas de acción para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio.
4. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda.
5. 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 |
| Jefes de Departamento y Directores de Oficialía Mayor | 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 4. ALTA DE INFORMACIÓN EN PLATAFORMA WEB Y SISTEMA INTERNO** |
| 1. Actualizar el portal de Internet de los que concierne a Oficialía Mayor.
2. Recibir y subir a la página de Indicadores del Ayuntamiento los resultados de todas las áreas de Oficialía Mayor.
3. Actualizar la página del Municipio llamada "Tramites" los requisitos para otorgar permisos, costos de los permisos, sanciones, reglamentos y procedimientos.
4. Ayudar a monitorear los procesos de entrega-recepción de todas las oficinas, capturando en Sistema Software los requisitos cumplidos del procedimiento según formato establecido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefes de Departamento y Directores de Oficialía Mayor | Solicitud de información | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Informatica, Acceso a la Información | Aclaración de dudas | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Alta de información | % | Según demanda | Subiendo los informes a plataforma web o sistema interno de Oficialía Mayor |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Portal de Oficial Mayor y página modulo “Tramites” actualizadaAlta de los Requisitos cumplidos del proceso entrega-recepción | Según demandaSegún demanda | Oficial MayorUso y control internoOficial MayorUso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Llevar a cabo un control de archivo de la documentación generada en su área de trabajo:
* Indicadores SEDEMDI
* Indicadores de Agenda
* Indicadores de Desempeño
* Boletas de Atención Ciudadana
* Informe de avances de líneas de acción del PMDM
* Informes del proceso entrega-recepción
* Oficios generales del área
1. Entregar documentos, solo por autorización del Oficial Mayor a proveedores, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
2. Ayudar en la digitalización de documentos, envió por correo electrónico o sacar copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor | Supervisión del 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

ENCARGADA DE ATENCIÓN TELEFONICA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Puesto** |
| **Encargada de Atención Telefónica al Ciudadano** |
| **Objetivo** |
| Brindar una excelente atención al ciudadano que llama al Ayuntamiento solicitando cualquier tipo de información, canalizando con el responsable o Dependencia adecuada de dar solución a las peticiones o dudas del ciudadano. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Directorio del H. Ayuntamiento |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Voz moderada, clara y agradable |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y Equipo** |
| Teléfono, Directorio Gubernamental, Directorio de Emergencias |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Oficial Primero |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Oficialía Mayor |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCION CIUDADANA VIA TELEFONICA** |
| 1. Dar información al ciudadano que llama por teléfono al Ayuntamiento, preguntando por cualquier trámite o área en específico.
2. Aplicar en cada llamada el protocolo de servicio establecido (“Buenos días, oficina del Ayuntamiento, ¿en qué le podemos ayudar?”)
3. Escuchar pacientemente a ciudadano y tomar nota de su petición o situación, resolver en ese momento si está a su alcance la aclaración de la duda.
4. Canalizar con el Departamento o Dependencia apropiada para dar atención y solución al tema del ciudadano.
5. Hacer uso del directorio del Ayuntamiento y de Instituciones Gubernamentales en general para la transferencia de llamadas, manteniendo actualizado del directorio en caso de algún cambio.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefes de Departamento o Directores de Oficialía Mayor | Canalización de llamadas | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención de llamadas | 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 |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| No aplica | No aplica | No aplica |

Guía Operativa del puesto

MENSAJERO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Dirección de Oficialía Mayor** |
| **Puesto** |
| **Mensajero** |
| **Objetivo** |
| Ayudar a las áreas de la Dirección de Oficialía Mayor a entregar la documentación requerida en diferentes órganos e instituciones gubernamentales, empresas de la iniciativa privada o centro de negocio del ciudadano. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Colonias y vialidades de la ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y Equipo** |
| Vehículo de trabajo asignado, Licencia de manejo, documentación en regla del automóvil |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Oficial Primero |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Oficialía Mayor |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN** |
| 1 | Acudir con el personal de la Dirección de Oficial Mayor y preguntar a primera hora si hay documentación a entregar pendiente del día anterior o del día presente. |
| 2 | Recibir la documentación y solicitar indicaciones especiales para la entregar, tomando nota de las mismas en caso de ser necesario. |
| 3 | Avisar al personal de su salida para confirmar que son todos los documentos a entregar y dar prioridades de entrega según la logística de traslado, urgencias o tiempos límite. |
| 4 | Una vez que acude al lugar destino, recabar firma y sello de quien recibe la documentación entregada como acuse, resguardar copias de dichos documentos. |
| 5 | Entregar las copias de la documentación entregada al personal de cada área que solicitó la entrega previamente, anotar en bitácora cada entrega (fecha, hora, oficio, destino). |
| 6 | Realizar cualquier tarea adicional o especial asignada por el Oficial Primero u Oficial Mayor. |
|   | **PRODUCTIVIDAD INDIVIDUAL** |   |
|  |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: - El cumplimiento de las funciones asignadas al puesto, a través de indicadores de desempeño.- El cumplimiento en tiempo y forma sobre la entrega de documentos obligatorios. - El apego al Código de Ética y Conducta del H. Ayuntamiento. |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de documentación | % | Diario  | Total de documentación y encargos realizados vs solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA:  | DESTINO:  |
| Bitácora de entrega de documentación | Diario | Uso y control Interno |
|  |  |  |

**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 | PuestoOficial Mayor | ÁreaOficialía Mayor |

Revisado y Aprobado por:

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

 |