

manual organizacional

**Dirección de Recursos Humanos**



1 de diciembre del 2016

Manual organizacional

H. Ayuntamiento de Mazatlán, Sinaloa

 

**CONTENIDO**



|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Introducción**
 | **2** |
| 1. **Bienvenida de Presidente**
 | **3** |
| 1. **Cultura Gubernamental**
 | **4** |
| 1. **Normatividad Aplicable**
 | **7** |
| 1. **Objetivos de la Dirección**
 | **8** |
| 1. **Guías Operativas por Área:**
* Director de Recursos Humanos.
* Asistente de Dirección.
* Secretaria
* Encargado de Caja de Ahorro.
* Auxiliar de Caja de Ahorro.
* Encargado de Nóminas.
* Encargado de Servicios Generales.
* Encargado de FONACOT y Servicio Médico.
* Encargado de Archivo.
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **59** |
| 1. **Modelo de Mejora del desempeño Institucional del Municipio**
* Procedimiento de Selección de Personal.
* Procedimiento de Inducción del personal.
* Procedimiento de capacitación.
* Procedimiento de rendición de cuentas interno.
 | **60** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **63****64** |

**INTRODUCCIÓN**



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

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



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

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



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

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

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

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

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| La Dirección de Recursos Humanos 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.
* 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 OFICIALÍA MAYOR**



|  |
| --- |
| **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, con tiempo compartido y similares, aplicando las sanciones de acuerdo a los reglamentos de inspección y vigilancia.
* **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.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoDIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **DIRECTOR** |
| **Objetivo** |
| 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, estableciendo un sistema de administración del personal público municipal y promoviendo la realización de actividades tendientes a estimular el desarrollo y motivación de los Servidores Públicos Municipales. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Leyes y Reglamentos Aplicables |
| Planificación y organización | Crédito FONACOT, manejo de caja de ahorro |
| Liderazgo y toma de decisiones | Control y manejo de personal sindicalizado |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Escáner / Copiadora | Ley Federal de Trabajo |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| * Asistente de Dirección.
* Secretaria
* Encargado de Caja de Ahorro.
* Auxiliar de Caja de Ahorro.
* Encargado de Nóminas.
* Encargado de Servicios Generales.
* Encargado de FONACOY y Servicio Médico.
* Encargado de Archivo.
 |
| **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. VALIDACION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS** |
| 1. Revisar y firmar la validación de la Nómina de personal sindicalizado y la Nómina de personal eventual para su correspondiente trámite de pago.
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 |
| Personal del área 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 interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE PAGOS** |
| 1. Revisar y firmar la entrega de los pagos de la Caja de Ahorro, FONACOT, Servicios Médicos, ISSSTE, FAMSA, CONSUPAGO y SEDEMAS del personal inscrito en dichos beneficios.
2. Firmar y validar el pago de anticipos de sueldo o aguinaldos al personal de cada Dependencia.
3. Confirmar con el Sindicato y con el departamento de Recursos Humanos de Gobierno del Estado los pagos al personal activo y pensionado.
4. Revisar y firmar los pagos especiales al personal (12 x 12) en actividades por Carnavales y periodos vacacionales.
5. Verificar que se lleva cabo correctamente la entrega de tarjetas de nómina de banco para el personal en general de todas las dependencias del Municipio y de la Secretaria de Seguridad Publica.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en General del área de Recursos Humanos | Validación de pagos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias ySSP | Aclaración de pagos, entrega de tarjetas de nómina de bancos | Según demanda |
| Sindicato, Recursos Humanos de Gobierno del Estado | Confirmación de pagos al personal  | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Pagos realizados | Número entero | Según demanda | Revisando las solicitudes de Pagos  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reportes de Nómina, oficios de pagos por beneficios y derechos diversos | Según demanda | Uso y control interno |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN A SERVIDORES PUBLICOS** |
| 1. Atender al personal que labora en cualquier Dependencia del Ayuntamiento y que procura una reunión con el Director.
2. Escuchar la duda, queja o petición del Servidor Público, preguntando sobre la situación, documentación, causas o trámites realizados por la persona que acude a la oficina de la Dirección.
3. Asesorar, aclarar o brindar información para solucionar y atender el motivo de la visita del personal.
4. Canalizar al servidor público, en caso de ser necesario, con el personal adecuado del área de Recursos Humanos o de otras Dependencias el seguimiento y atención correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área de recursos humanos | Canalización y atención del Servidor Público | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de cualquier Dependencia del H. Ayuntamiento | Atención de quejas o 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 |
| Índice de Atención  | % | Según demanda | Atenciones realizadas / Atenciones solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Documentos en general para aclarar la duda, tramite o situación del Servidor Público | Según demanda | Uso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer con el Oficial Mayor, las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
2. Informar al personal a su cargo de las líneas de acción y metas asignadas a cada área de trabajo, solicitándoles un informe de avances mensuales con respecto al cumplimiento de tales metas.
3. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo.
4. A través de la Secretaria, enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio.
5. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
6. Notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área | Solicitud y revisión de avances | Mensual |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| IMPLAN | Informe de avances e Impactos | Mensual |
| Contraloría, ASE | Evidencias de los avances | Mensual |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Avance del PMDM | % | Según demanda | Avances logrados / Avances programados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual  | IMPLAN |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. ENVIO DE INDICADORES** |
| 1. 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.
2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria  | Canalización de Oficios | Según demanda |
| Personal en general del área | Reportes y resultados | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual |
| Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda |
| Oficial Primero | Entrega de información | 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 |
| 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 |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE CORRESPONDENCIA y OFICIOS** |
| 1. Revisar los documentos dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
3. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área | Entrega de correspondencia | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| 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 |
| 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) |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Monitorear los avances de la digitalización de expedientes del personal en general de todas las dependencias del Municipio.
2. Solicitar el avance del control de archivo, conociendo la cantidad de expedientes digitalizados en la semana.
3. Consultar periódicamente la integración correcta y completa de los Expedientes, según el Nombre de la Dependencia, departamento, área y nombre de la persona.
4. Aprobar la revisión del expediente al personal del área u Órganos externos autorizados para la revisión de documentos del área.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. AyuntamientoContraloría, Órganos externos | 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 | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL** |
| 1. Implementar un sistema integral de comunicación y autorización justificada de altas y re-ubicaciones de personal.
2. Aplicar 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.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general de las Dependencias del H. Ayuntamiento | Inducción, capacitación y evaluación del personal | 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 Sistemas de Administración del Personal | Numero entero | Según demanda | Cantidad de procedimientos implementados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programa de Capacitación, Manual Organizacional  | Según demanda | Uso y control interno |

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

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **SECRETARIA DE DIRECCIÓN** |
| **Objetivo** |
| Atender al personal en general del Ayuntamiento para gestionar los procesos de: pago de cuotas y aportaciones ante el ISSSTE, tramite de seguros de vida, deducciones sobre beneficios a empleados, constancias de percepciones y retenciones del año, tramite del personal jubilado o pensionado, tramite de las solicitudes por viudez u orfandad, demandas de pensión alimenticia. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Constancias de Deducciones y Percepciones |
| Planificación y organización | Pago de cuotas y aportaciones ante el ISSSTE |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Tramite de seguros de vida, jubilados o pensionados |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCION A SERVIDORES PÚBLICOS** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas del departamento de recursos humanos.
2. Recibir y saludar a la persona, escuchando su petición o duda personalmente o por teléfono.
3. Identificar el motivo de la visita, para solicitar información sobre su expediente, algún permiso, incapacidad, pago, retención, etc.
4. Canalizar con el responsable correspondiente y confirmando si se requiere cita con el Director de Recursos Humanos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos, personal en general del área | Asesoría y atención | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Asesoría y Atención | 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 servicio | Numero entero | Según demanda | Brindando la atención requerida |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Notas y recados | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. 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 Director de Recursos Humanos para su revisión y canalización.
4. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Director de Recursos Humanos para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Director de Recursos Humanos el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Director de Recursos Humanos para su revisión y autorización.
4. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos | 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 |
|  |  |  |

**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 Director de Recursos Humanos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Llevar el control de archivo de los tramites sobre Jubilaciones, pago ISSSTE, Seguros de Vida, Pensiones por viudez y orfandad, multas de requerimiento, demandas de pensión alimenticia, requisiciones de recursos humanos o gastos funerarios.
2. Abrir expediente según sea el tipo de trámite gestionado.
3. Mantener una correcta disposición de los documentos para atender las solicitudes de Jefe Inmediato, personal del área o de otras Dependencias.
4. Entregar el expediente solicitado, previa autorización de Jefe Inmediato.
5. Ayudar a la digitalización de documentos o sacar copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de recursos Humanos, personal del área | Consulta de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Consulta de expedientes | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. GESTION ADMINISTRATIVA.** |
| 1. Llevar el control de los trámites ante la compañía aseguradora en caso de algún fallecimiento de trabajador.
2. Realizar el pago de cuotas y aportaciones ante el ISSSTESIN, Estancia DIF y Cuota sindical.
3. Entregar las relaciones de deducción o descuentos quincenales o semanales a la Empresa que prestan beneficios a los empleados del Municipio (FAMSA, COMPRANON, CD-MAZ, AXA SEGUROS).
4. Entregar constancias de percepciones y retenciones del año a los trabajadores que lo soliciten.
5. Gestionar el trámite de las solicitudes por viudez u orfandad y canalizar la documentación a la Dirección de Asuntos Juridicos.
6. Realizar el trámite del personal jubilado o pensionado, verificando el descuento por pensión alimenticia para enviarlo al Juzgado de lo Familiar (de tres a cinco días hábiles).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Aseguradora | Tramites  | Según demanda |
| ISSSTE | Pago de cuotas | Según demanda |
| Personal de otras Dependencias | Reducciones y retenciones | Según demanda |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Solicitudes por viudez u orfandad | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de tareas | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Constancia de fallecimiento | Según demanda | Aseguradora |
| Pago de cuotas y aportaciones | Según demanda | ISSSTE |
| Relaciones de reducciones y retenciones | Según demanda | Personal en general |
| Solicitudes por Viudez u Orfandad | Según demanda | Asuntos Jurídicos |
| Informe de pagos (Jubilaciones y Pensiones)  | Según demanda | Juzgado de los Familiar |

Guía Operativa del puesto

ASISTENTE DE DIRECCIÓN

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ASISTENTE DE DIRECCIÓN** |
| **Objetivo** |
| Atender a los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos para solicitar cartas laborales (antigüedad, sueldo, puesto), para solicitar cartas poder (personal jubilado y activo) o para solicitar anticipos de sueldo o aguinaldo. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Cartas laborales (Sueldo, antigüedad o puesto). |
| Planificación y organización | Cartas Poder de personal jubilado o activo |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Constancias de anticipo de sueldo o aguinaldo |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS LABORALES** |
| 1. Atender a los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos para solicitar cartas laborales (antigüedad, sueldo, puesto).
2. Solicitar al servidor público su número correspondiente como trabajador del H. Ayuntamiento.
3. Ingresar al Sistema Software ISERIES para obtener la información del trabajador.
4. Elaborar constancias laborales a solicitud del trabajador.
5. Entregar las Constancias realizadas al Director para su revisión y aprobación de entrega.
6. Entregar la Constancias emitidas al trabajado solicitante, recabando acuse de la entrega realizada.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Aprobación de Cartas | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Solicitud y entrega de cartas | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Constancias Laborales | % | Según demanda | Constancias elaboradas / Constancias solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Constancias laborales | Según demanda | Director de Recursos Humanos, Trabajador solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REVISIÓN DE CARTAS PODER** |
| 1. Atender a los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos para solicitar cartas poder (personal jubilado y activo).
2. Informar al trabajador los requisitos y el contenido que debe contener la Carta Poder.
3. Revisar que coincidan las firmas, la fecha de solicitud y el periodo de cobro en las Cartas Poder presentadas por los trabajadores.
4. Entregar de las Cartas Poder para autorización de Jefe Inmediato.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión y aprobación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del H. Ayuntamiento | Solicitud y entrega | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Cartas Poder | Numero entero | Según demanda | Cartas poder entregadas / Cartas poder revisadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cartas Poder | Según demanda | Director, personal en general del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ANTICIPOS DE SUELDO O AGUINALDO** |
| 1. Atender a los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos solicitando anticipos de sueldo y aguinaldo.
2. Anotar en una lista dichas solicitudes (quien solicita, puesto, área, causa, fecha, observaciones).
3. Presentar la Lista de solicitantes al Director para su revisión correspondiente.
4. Entregar la Lista de solicitantes a la Dirección de Egresos.
5. En caso de ser necesario, ayudar a los trabajadores a realizar los oficios de solicitudes de anticipos de sueldo y aguinaldo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de Lista de solicitantes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Egresos | Revisión de Lista de solicitantes | Según demanda |
| Trabajadores | Apoyo en la elaboración 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 |
| Registro de solicitantes de anticipo (sueldo o aguinaldo) | Número entero | Según demanda | Anotando todas las solicitudes |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Relación de trabajadores solicitantesOficios de solicitud | Según demandaSegún demanda | Dirección de EgresosPersonal en general del H. Ayuntamiento. |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puestoENCARGADO DE CAJA DE AHORRO |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ENCARGADO DE CAJA DE AHORRO** |
| **Objetivo** |
| Entregar cheques de los préstamos o retiros, realizar la alta de los prestamos para su descuento correspondiente en nómina del trabajador, realizar una conciliación bancaria de forma mensual entre el estado de cuenta bancario, los cheques cobrados y el libro de bancos, realizar bonificaciones por préstamos liquidados antes de tiempo, manejar un fondo de inversión y realizar la Balanza financiera considerando todos los prestamos, retiros y depósitos, así como los intereses bancarios e intereses de los préstamos que se otorgan. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Elaboración de Cheques de caja de ahorro |
| Planificación y organización | Depósitos y transferencias bancarias |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Balances contables |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora | Libro de bancos |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. EMISIÓN Y ENTREGA DE CHEQUES**  |
| 1. Atender a todos los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos, que solicitan préstamos o retiros de su caja de ahorro.
2. Ayudar al trabajador a llenar un Formato de solicitud y revisar en Sistema 400 con el Numero del Empleado si el trabajador es apto para realizar el préstamo o retiro.
3. En caso de ser apto, presentar la solicitud de cheques a Director y Oficial Mayor para su aprobación.
4. Realizar los cheques semanales de préstamo o de retiro solicitados por los trabajadores que fueron autorizados.
5. Entregar los cheques a los trabajadores que previamente solicitaron préstamo o retiro de su caja de ahorro, recabando firma del trabajador en la póliza del cheque correspondiente.
6. Cuando el trabajador maneje caja de ahorro, entregar al finalizar el año los cheques del ahorro total correspondientes.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Aprobación de Cheques | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de cheques | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Cheques | % | Según demanda | Cheques entregados / cheques solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cheque de los préstamos o caja de ahorro | Según demanda | Personal en general del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONCILIACION BANCARIA** |
| 1. Realizar los depósitos en el banco derivados de los descuentos quincenales y semanales, anotando cada movimiento en el libro de bancos para llevar un control eficiente.
2. Monitorear que el recurso financiero genere intereses por concepto de ahorro o préstamo en las cuentas bancarias.
3. Realizar una conciliación bancaria de forma mensual entre el estado de cuenta bancario, los cheques cobrados y el libro de bancos.
4. Realizar bonificaciones por préstamos liquidados antes de tiempo a cada trabajador que hizo el pago total liquidado con el objetivo de cancelar el préstamo previamente solicitado.
5. Manejar un fondo de inversión, realizando traspasos de la cuenta corriente con el objetivo de generar mayores intereses al final del año para la entrega de los mismos.
6. Realizar la Balanza financiera considerando todos los prestamos, retiros y depósitos, así como los intereses bancarios e intereses de los prestamos que se otorgan.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de conciliaciones | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Bancos  | Depósitos y transferencias | 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 |
| Conciliación Bancaria | Numero entero | Mensual | Conciliación realizada / Conciliación programada |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Balanza de la caja de ahorro (estado financiero) | Mensual | Director de Recursos Humanos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Llevar el control de archivo de pólizas y de solicitudes de todos los trabajadores que iniciaron trámite de préstamo o retiro.
2. Obtener una copia de los documentos que sean necesarios resguardar.
3. Acomodar en carpeta el permiso otorgado, aclarando cualquier duda con el Director sobre la documentación a archivar.
4. Mantener una correcta disposición de los documentos para atender las solicitudes del Director, personal del área o personal de otras Dependencias.
5. Entregar o enviar la documentación solicitada, previa autorización del Director.
6. Ayudar a la digitalización de documentos o sacar copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director, Personal del área | Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | 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  |
| Carpetas de archivo | Según demanda | Director, personal del área o Dependencias del Municipio |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE CAJA DE AHORRO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **AUXILIAR DE CAJA DE AHORRO** |
| **Objetivo** |
| Ayudar a realizar las siguientes gestiones: entrega de cheques de los préstamos o retiros, alta de los préstamos para su descuento correspondiente en nómina del trabajador, vigilar los plazos para que los préstamos sean saldados y monitoreo general de los intereses del ahorro o prestamos. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Elaboración de Cheques de caja de ahorro |
| Planificación y organización | Depósitos y transferencias bancarias |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Balances contables |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora | Sumadora |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. GESTIÓN DE PRESTAMOS** |
| 1. Atender a todos los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos, que solicitan préstamos o retiros de su caja de ahorro.
2. Ayudar al trabajador a llenar un Formato de solicitud y revisar en Sistema 400 con el Numero del Empleado si el trabajador es apto para realizar el préstamo o retiro.
3. En caso de ser apto, presentar la solicitud de cheques a Director y Oficial Mayor para su aprobación.
4. Realizar los cheques semanales de préstamo o de retiro solicitados por los trabajadores que fueron autorizados.
5. Entregar los cheques a los trabajadores que previamente solicitaron préstamo o retiro de su caja de ahorro, recabando firma del trabajador en la póliza del cheque correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Aprobación de Cheques | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de cheques | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Cheques | % | Según demanda | Cheques entregados / cheques solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cheque de los préstamos o caja de ahorro | Según demanda | Personal en general del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. DESCUENTO Y PAGO DE PRESTAMOS**  |
| 1. Dar de alta los préstamos en sistema ISERIES para aplicar el descuento correspondiente ya sea semanal o quincenal según el préstamo entregado.
2. Informar al trabajador solicitante el periodo máximo para liquidar el préstamo solicitado en base a ésta fecha límite.
3. Vigilar los plazos para el pago de los préstamos procurando sean saldados mensualmente a más tardar.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Informe de pagos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Plazos de pago | 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 |
| Prestamos saldados | % | Según demanda | Prestamos saldados / Prestamos autorizados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Alta de préstamos en sistema | Según demanda | Uso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. PAGO DEL TOTAL AHORRADO**  |
| 1. Cuando el trabajador maneje caja de ahorro, elaborar recibo de cobro del total ahorrado.
2. Presentar a Director de Recursos Humanos para su aprobación.
3. Entregar a la Dirección de Egresos el recibo correspondiente.
4. Recibir el cheque de pago por el total ahorrado en el periodo.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Aprobación de recibos de cobro | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Egresos | Entrega de cheques por el total ahorrado | 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 |
| Cheques por el total ahorrado | % | Según demanda | Cheques entregados / cheques solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Recibos de cobro  | Según demanda | Dirección de Egresos |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE SERVICIOS GENERALES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ENCARGADO DE SERVICIOS GENERALES** **(Nómina de personal eventual)** |
| **Objetivo** |
| Realizar las Nóminas de personal eventual, tanto la semanal como la quincenal, así como la nómina de personal Asimilados, de apoyo a Regidores. Elaborar los cálculos a las liquidaciones del personal, emitir folios y realización de aplicaciones presupuestales correspondientes. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Elaboración de nóminas |
| Planificación y organización | Calculo de liquidaciones |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora | Sumadora |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE NÓMINA** |
| 1. Realizar la nómina semanal y quincenal de personal eventual, ingresando al Sistema Software ISERIES 400, considerando las altas, bajas o movimientos variables del personal (faltas y permisos).
2. Elaborar la nómina quincenal del personal de Asimilados, a través del programa Excel y realizando la autorización presupuestal correspondiente con cargo al Proyecto “2” (Cabildo-Ayuntamiento).
3. Realizar la Nómina quincenal de apoyo a regidores, a través del programa Excel, considerando la primer quincena del mes con el concepto “apoyo para pago de asesores” y la segunda quincena del mes con el concepto “apoyo para vehículos”, así mismo realizar la autorización presupuestal con cargo al Proyecto “2” (cabildo-ayuntamiento) y Proyecto “3” (Síndico Procurador).
4. Realizar la Nómina por promoción turística de manera quincenal, elaborando un oficio en programa Word y realizando la aplicación presupuestal con cargo a Proyecto “3” (Presidencia Municipal).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de Nóminas | Semanal y quincenal |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Aclaración de asistencias | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Nóminas | % | Según demanda | Nóminas entregados / Nóminas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reportes de Nómina (personal eventual, asimilados, regidores, promoción turística) | Semanal y quincenal | Tesorería (Dirección de Egresos) |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CÁLCULO DE LIQUIDACIONES** |
| 1. Recibir la notificación del trabajador y del Director de la Dependencia involucrada para la realización de la liquidación por concepto de:
* Renuncia del trabajador.
* Despido.
* Jubilaciones o pensiones.
* Incapacidad permanente.
* Indemnización por fallecimiento.
1. Presentar a Director de Recursos Humanos la solicitud del movimiento.
2. Una vez aprobada la solicitud, ingresar al sistema software ISERIES 400, capturando todos los datos necesarios para la emisión de la liquidación.
3. Imprimir y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y firma para entregar a la Dirección de Egresos para su correspondiente pago.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de liquidación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Solicitud de liquidación | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de liquidaciones | % | Según demanda | Liquidaciones realizadas / Liquidaciones solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Carta de solicitud de liquidación  | Según demanda | Dirección de Egresos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. GESTIONES DE APOYO DIVERSAS** |
| 1. Presentar a Director de Recursos Humanos para su revisión y aprobación los folios de los siguientes movimientos realizados:
* Suplencias de personal externo
* Re-integros por cancelación y Re-integros diversos
* Jubilaciones, pensiones, incapacidad
* Liquidaciones
* Pagos diversos.
1. Elaborar autorizaciones presupuestales derivadas de las Nóminas elaboradas o de los movimientos anteriormente señalados en el paso 1 (según aplique).
2. Ayudar a entregar cheques y enviar de cheques al Tribunal Municipal.
3. Apoyar en la entrega de pólizas al departamento de contabilidad.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de movimientos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Egresos, Tribunal MunicipalContabilidad | Entrega de chequesEntrega de Pólizas | Según demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de gestiones de apoyo | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Autorizaciones presupuestales y Folios.ChequesPólizas contables | Según demandaSegún demandaSegún demanda | Director de Recursos HumanosDirección de EgresosContabilidad |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE NÓMINAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ENCARGADO DE NÓMINAS****(Nómina de personal sindicalizado)** |
| **Objetivo** |
| Elaborar las nóminas de personal sindicalizado, jubilados, pensionados, de seguridad pública, funcionarios, síndicos, comisarios y personal de confianza. Así mismo, coordinar la elaboración de tarjetas de nómina para el personal de cualquier Dependencia del Ayuntamiento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Elaboración de nóminas |
| Planificación y organización | Manejo del Sistema Software BANORTE |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 / BANORTE |
| Escáner / Copiadora | Sumadora |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN DE NÓMINA** |
| 1. Revisar las listas y controles de asistencia del personal sindicalizado, jubilados, pensionados, de seguridad pública, funcionarios, síndicos, comisarios y personal de confianza, en caso de ser necesario revisando las listas de asistencia del personal de campo (que no se registran en reloj checador).
2. Ingresar al Sistema Software ISRIES 400 para la elaboración de la Nómina correspondiente.
3. Presentar a Director de Recursos Humanos la nómina realizada para su revisión.
4. Una vez aprobada la solicitud, entregar a Tesorería para su correspondiente pago.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de Nóminas | Semanal y quincenal |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Aclaración de asistencias | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Nóminas | % | Según demanda | Nóminas entregados / Nóminas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reportes de Nómina (personal eventual, asimilados, regidores, promoción turística) | Semanal y quincenal | Tesorería (Dirección de Egresos) |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. TARJETAS DE NÓMINA BANCARIAS** |
| 1. Recibir la notificación de alta de personal, cambio o solicitud de reposición por extravío.
2. Elaborar la tarjeta de nómina ingresando al Sistema Software del Banco correspondiente.
3. Ingresando los datos completos del trabajador solicitante, señalar si es emisión o renovación.
4. Entregar al Director de Recursos Humanos la relación de las tarjetas de nómina emitidas.
5. Asegurar que se entregue la Tarjeta de Nómina emitida al trabajador solicitante, solicitando su firma como acuse de entrega y firma en la parte posterior de la tarjeta para su seguridad.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de Tarjetas de Nómina | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de Tarjetas de Nómina | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Tarjetas | % | Según demanda | Tarjetas emitidas / Tarjetas solicitadas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Tarjetas de Nómina del Banco | Según demanda | Personal solicitante del H. Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO FONACOT y SERVICIO MEDICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ENCARGADO FONACOT Y SERVICIO MÉDICO** |
| **Objetivo** |
| Realizar eficientemente los trámites FONACOT para todos los trabajadores del H. Ayuntamiento que acuden a las oficinas del Departamento de Recursos Humanos. Atender a los trabajadores para realizar las altas de servicios médicos. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Trámites de altas y bajas de servicios médicos |
| Planificación y organización | Tramites FONACOT |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo del Sistema Software ISERIES 400 |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Sistema Software ISERIES 400 |
| Escáner / Copiadora |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. TRAMITE FONACOT** |
| 1. Atender a todos los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos para realizar o aclarar cualquier duda sobre su trámite FONACOT. Preguntar al trabajador si es crédito nuevo o aclaración del trámite en proceso.
2. Ingresar el Sistema Software ISERIES 400 para la elaboración de créditos nuevos y registrar el descuento correspondiente.
3. Confirmar el descuento y el total del crédito a otorgar, consultando la cedula o expediente del trabajador en la página web de FONACOT [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)
4. Realizar un oficio del trámite del crédito y entregar a Director de Recursos Humanos para revisión y firma, posteriormente se envía a la Dirección de Egresos para el pago correspondiente del cheque.
5. En caso de ser necesario, hacer las cancelaciones en Sistema ISERIES por medio del estado de cuenta enviado por FONACOT.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de créditos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Solicitudes de crédito y aclaraciones  | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Créditos | % | Según demanda | Créditos emitidos / Créditos solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficio de alta de Crédito (Monto otorgado y descuento aplicado) | Según demanda | Director de Recursos Humanos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ALTAS Y BAJAS DE SERVICIOS MÉDICOS** |
| 1. Atender a los trabajadores que acuden a las oficinas de la Dirección de Recursos Humanos para solicitar las altas de servicios médicos a las personas beneficiarias.
2. Ingresar al Sistema ISERIES 400 para confirmar los datos del trabajador.
3. Si procede el servicio médico, dar de alta a los beneficiarios, tomar foto e imprimir la credencial correspondiente del servicio médico otorgado.
4. Registrar las altas de los servicios médicos y reportar a Director de Recursos Humanos, aclarando cualquier duda.
5. Reportar bajas al Hospital cuando sea necesario y ejecutar las bajas en Sistema ISERIES con los datos correspondientes para aplicar la baja.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director | Revisión de altas y bajas  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Solicitud y aclaraciones de servicio médico | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Control de altas y bajas de servicio médico | % | Según demanda | Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Credenciales de servicio médico | Según demanda | Personal solicitante del H. Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO ARCHIVO Y CONTROL DE ASISTENCIA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Dirección de Recursos Humanos** |
| **ENCARGADO ARCHIVO Y CONTROL DE ASISTENCIA** |
| **Objetivo** |
| Llevar el control de archivo de nóminas tanto de personal eventual, de confianza y sindicalizados. Llevar el control de asistencia y puntualidad del personal a traves del reloj checador del Ayuntamiento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Manejo de equipo de cómputo y paquetería Office |
| Excelente calidad del servicio | Clasificación, orden y limpieza |
| Planificación y organización | Control de archivo y expedientes |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Controles de asistencia |
|   |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Teléfono / conmutador | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Impresora / Computadora | Carpetas / Archiveros / Anaqueles |
| Escáner / Copiadora | Sistema de asistencia del personal |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno |
| **Jefe inmediato** |
| Director de Recursos Humanos |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Dirección de Recursos Humanos |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Recibir la documentación referente a las nóminas tanto de personal eventual, de confianza y sindicalizados.
2. Llevar el control de archivo, integrando todos los documentos de cada trabajador a su expediente correspondiente de las Dependencias del Ayuntamiento.
3. Asignar colores a las carpetas para una mejor identificación (seguridad, bajas, sindicalizadas, eventuales).
4. Mantener una correcta disposición de los documentos para atender las solicitudes del Director de Recursos Humanos, personal del área o personal de otras Dependencias.
5. Entregar o enviar la documentación solicitada, previa autorización de Director de Recursos Humanos.
6. Ayudar a la digitalización de documentos o sacar copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos, Personal del área | Consulta de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general de las Dependencias del H. Ayuntamiento | Consulta de expedientes | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE ASISTENCIA** |
| 1. Llevar el control de asistencia y puntualidad del personal a través del Control del sistema del reloj checador del Ayuntamiento.
2. Detectar personal que registra su entrada fuera del horario límite establecido, personal que trabaja horas extra y personal con faltas injustificadas.
3. Realizar una lista del personal que no cumple con el Reglamento interno del Ayuntamiento sobre el control de horarios de entrada y salida.
4. Presentar a Director de Recursos Humanos, el personal con faltas injustificadas y justificadas, personal con horas extra y con retardos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Director de Recursos Humanos, Personal del área | Revisión de asistencias | Diario |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general de las Dependencias del H. Ayuntamiento | 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 |
| Control de asistencias | Numero entero | Según demanda | Informando las faltas injustificadas, permisos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de asistencias | Según demanda | Director de Recursos Humanos |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



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

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

 |

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



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

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

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

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

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

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

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

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

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

 |

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



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

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

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

Revisado y Aprobado por:

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

 |