

manual organizacional

**Dirección de Secretaria de Presidencia**



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:**
* Secretaria de Presidencia.
* Coordinador Administrativo
* Auxiliar Administrativo.
* Recepcionista.
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **40** |
| 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.
 | **41** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **44****45** |

**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 Secretaria de Presidencia 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 LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **SECRETARIA DE PRESIDENCIA:**El Secretario de la Presidencia organiza la agenda del alcalde y está al pendiente desde sus actividades internas diarias hasta las invitaciones que recibe de otros municipios, del Gobierno del Estado, de otros estados o del extranjero para priorizar su atención.**COMUNICACIÓN SOCIAL:**Difundir los servicios, actividades y programas que se realizan en beneficio de nuestra comunidad, además de promover una imagen positiva del municipio en esta circunscripción. Para ello se mantiene una constante y estrecha relación con diferentes medios de comunicación (televisión, radio y prensa escrita), logrando llegar a una gran cantidad de connacionales durante todo el año.**COORDINACIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:**El derecho de acceso a la información pública, a partir de las adiciones realizadas al Artículo sexto constitucional, cobra cada día mayor importancia, y es que la sociedad actual exige e rendición de cuentas y transparencia en los actos de los Servidores públicos. Es por ello que resulta necesario crear un instrumento que establezca de manera clara y sencilla el procedimiento que se sigue en la Coordinación Municipal de Acceso a la Información Pública del Municipio de Mazatlán (COMAIP); desde que el ciudadano ejerce su derecho de acceder a la información que obra en poder de la dependencias y entidades de la administración pública municipal hasta el momento en que estas elaboran la respuesta a dicha solicitud y el ciudadano la recibe. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|  Guía Operativa del puestoSECRETARIA DE PRESIDENCIA  |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **Secretaria de Presidencia** |
| **Objetivo** |
| Organizar la agenda del alcalde y está al pendiente desde sus actividades internas diarias hasta las invitaciones que recibe de otros municipios, del Gobierno del Estado, de otros estados o del extranjero para priorizar su atención. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio  |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Agenda  |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Plan Municipal de Desarrollo |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Redes Sociales |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Alcalde  |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo*** Coordinador Administrativo
* Auxiliar Administrativo.
* Recepcionista.
 |
|  |
| **Jefe Inmediato**Presidente Municipal |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Presidencia |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Asegurar que su personal realice una adecuada atención a los ciudadanos y público en general que acude a las oficinas de presidencia.
2. Atender en temas en específico al ciudadano cuando se requiera de manera personal de una manera amable y con respeto.
3. Confirmar con la Coordinadora Administrativa si la queja del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
4. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
5. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana para solucionar la inconformidad o duda del ciudadano

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área  | Canalización para la atención 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. ELABORACIÓN DE LA AGENDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL** |
| 1. Identificar los eventos del Presidente a los que son necesario que asista, ejemplo: reuniones, audiencias, invitaciones con empresarios, asociaciones y con diferentes órganos Federales, Estatales y Municipales, etc.
2. Confirmar con Presidente Municipal los eventos a los cuales asistirá, informándole de la fecha, hora, motivo y asistentes al evento.
3. Recibir la confirmación del Presidente de los eventos a los cuales asistirá.
4. Entregar la Agenda realizada a Coordinador Administrativo para su emisión.
5. Verificar que se publique diariamente, después de las 3pm la Agenda del Presidente en la página oficial del Ayuntamiento [www.mazatlan.gob.mx](http://www.mazatlan.gob.mx)

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Publicación de Agenda del Presidente | Diario |
| Presidente Municipal  | Confirmación de asistencia a eventos | Diario |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración de eventos de agenda del Presidente | 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 |
| Publicación oportuna | Numero Entero | Según demanda | Publicando correcta y oportunamente la Agenda del Presidente |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Agenda del Presidente Municipal | Diario | Página oficial del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. REVISIÓN DE CONTROL DE PAGOS DIVERSOS** |
| 1. Solicitar a la Coordinadora Administrativa un reporte mensual sobre los pagos realizados por concepto de comida.
2. Solicitar a la Coordinadora Administrativa un reporte mensual sobre los apoyos otorgados al ciudadano.
3. Revisar mensualmente ambos Reportes, aclarando cualquier duda.
4. Autorizar la reposición de los gastos tanto para el proceso del pago de comida como para apoyo al ciudadano.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Solicitud de Reportes | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Entrega de apoyos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Total de gastos de Presidencia | $ | Según demanda | Sumando los gastos por concepto de comida y apoyos al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de gastos por comidaReporte de apoyos al ciudadano | MensualMensual | Uso y control internoUso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. AUTORIZACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS** |
| 1. Autorizar las requisiciones de compra de insumos y servicios necesarios para el área administrativa de la Secretaría de Presidencia.
2. Autorizar solicitudes y prima de vacaciones, revisando los oficios de solicitud correspondientes.
3. Validar los resultados de los inventarios realizados al mobiliario, transporte y equipos de cómputo de las oficinas de Secretaria de Presidencia, realizando un inventario de mobiliario dos veces al año.
4. Autorizar la ejecución de un simulacro de entrega-recepción en altas o bajas de personal.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadora Administrativa | Autorización de requisiciones, Inventarios, vacaciones, simulacros de entrega-recepción | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Enmiendas del personal | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios autorizados de requisiciones de compra, solicitud de vacaciones y primas, aplicaciones de simulacros de entrega-recepción | Según demanda | Coordinadora Administrativa |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. EVALUACION DEL SERVICIO PUBLICO DEL MUNICIPIO** |
| 1. Periódicamente monitorear las Redes sociales de la Dirección de Atención Ciudadana (Twitter, Facebook, Pagina web) y contactar a los Directores para la aclaración de cualquier evento o noticia relevante detectada.

 1. Solicitar al personal a su cargo un Reporte Estadístico de las Boletas atendidas, No atendidas, validadas y concluidas por cada una de las Dependencias del H. Ayuntamiento.
2. Recibir los Reportes y aclarar cualquier duda con los Directores de cada Dependencia.
3. Supervisar que las Boletas de Atención ciudadana realizadas hayan sido asignadas correctamente, de lo contrario solicitar a la re-asignación correspondiente a la Dirección de Atención Ciudadana.
4. Mantener contacto con las Dependencias involucradas para dar solución a las Boletas que no han sido leídas, atendidas y concluidas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Atención Ciudadana | Supervisión y re-asignación de boletas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento. | Seguimiento y aclaración de boletas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Índice de Atención Ciudadana | % | Según demanda | Boletas concluidas / Boletas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Aclaraciones sobre el Reporte estadístico de Boletas concluidas y pendientes | Mensual | Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. USO Y CONTROL DE INFORMACIÓN** |
| 1. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.
2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadora Administrativa | Canalización de Oficios | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Síndico procurador | Entrega de información | Mensual, trimestral y anual |
| Coordinación de Acceso a la Inf. | Entrega de información | Según demanda |
| Dependencias en General | Entrega de oficios | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Información | Numero entero | Según demanda | Informes entregados / Informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Indicadores SEDEMSI | Mensual, Trimestral y Anual | Síndico Procurador |
| Indicadores de Gestión | Según demanda | Coordinación de Acceso a la Inf. |
| Oficios con carácter de respuesta | Según demanda | Dependencias del Municipio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Recibir mensualmente, del personal a su cargo, los avances de las líneas de acción de cada Dependencia del H. Ayuntamiento.
2. Revisar mensualmente los avances logrados de cada Dependencia con respecto a la meta establecida por cada Línea de Acción.
3. En caso de ser necesario, verificar el soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
4. Aclarar con cada Director los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, solicitando 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 |
| Directores de las Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración 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  |
| Aclaración de avances de las líneas de acción del PMDM | Mensual  | IMPLAN, Directores de las Dependencias del H. Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **Coordinadora Administrativa** |
| **Objetivo** |
| Lograr una eficiente ejecución de los procesos administrativos de la Secretaria de Presidencia, atendiendo al ciudadano, publicando la Agenda del Alcalde, recibiendo correspondencia, llevando el correcto control de inventario de los bienes del área, aplicando controles para el gasto de comida y apoyos a los ciudadanos quien lo solicita, coordinando las actividades de limpieza y necesidades de insumos para la oficina. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio  |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Agenda  |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Plan Municipal de Desarrollo |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Redes Sociales |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Alcalde  |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo*** Auxiliar Administrativo.
* Recepcionista.
 |
|  |
| **Jefe Inmediato**Secretaria de Presidencia  |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Presidencia |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Secretaria de Presidencia y que solicita una cita con el Presidente Municipal, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria de Presidencia y canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
3. Asegurar que la recepcionista realice una adecuada atención a los ciudadanos y público en general que acude a las oficinas de presidencia.
4. Atender temas en específico al ciudadano cuando se requiera de manera personal de una manera amable y con respeto.
5. Confirmar si la queja del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
6. Revisar el Reporte estadístico de Atención Ciudadana y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
7. Solicitar la alta o seguimiento de la Boleta de Atención Ciudadana para solucionar la inconformidad o duda del ciudadano

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Recepcionista | Canalización para la atención 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. PUBLICACIÓN DE LA AGENDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL** |
| 1. Recibir de la Secretaria de Presidencia, la Agenda realizada a Coordinador Administrativo para su emisión.
2. Publicar diariamente la Agenda del Alcalde, después de las 3pm en la página oficial del Ayuntamiento [www.mazatlan.gob.mx](http://www.mazatlan.gob.mx)

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Publicación de Agenda del Presidente | Diario |
| Presidente Municipal  | Confirmación de asistencia a eventos | Diario |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración de eventos de agenda del Presidente | 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 |
| Publicación oportuna | Numero Entero | Según demanda | Publicando correcta y oportunamente la Agenda del Presidente |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Agenda del Presidente Municipal | Diario | Página oficial del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. REPORTE DE PAGOS DIVERSOS** |
| 1. Entregar a la Secretaria de Presidencia un reporte mensual sobre los pagos realizados por concepto de comida y un reporte mensual sobre los apoyos otorgados al ciudadano.
2. Solicitar a la Secretaria de Presidencia su autorización para la reposición de los gastos tanto para el proceso del pago de comida como para apoyo al ciudadano.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria de PresidenciaPersonal de oficina | Entrega de ReportesEntrega de comidas | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| CiudadanoProveedor de Comida | Entrega de apoyosConsumo de comida | 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 |
| Total de gastos de Presidencia | $ | Según demanda | Sumando los gastos por concepto de comida y apoyos al ciudadano |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de gastos por comidaReporte de apoyos al ciudadano | MensualMensual | Uso y control internoUso y control interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISIÓN GENERAL DE OFICINA** |
| 1. Verificar la asistencia puntual del personal de oficina y del personal de limpieza.
2. Vigilar diariamente la correcta limpieza de oficinas.
3. Solicitar a la Secretaria de Presidencia la autorización de las requisiciones de compra de insumos y servicios necesarios para el área administrativa.
4. Realizar y solicitar a la Secretaria de Presidencia la autorización de solicitudes y prima de vacaciones.
5. Realizar con el Auxiliar Administrativo inventarios al mobiliario, transporte y equipos de cómputo de las oficinas de Secretaria de Presidencia, realizando un inventario de mobiliario dos veces al año.
6. Participar en el simulacro de entrega recepción y en los cambios de personal (alta y bajas).

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria de PresidenciaPersonal en General de la Secretaria de Presidencia | Autorización de requisiciones, Control de Inventarios, Procesos de entrega-recepciónAsistencia y puntualidad | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| No aplica | No aplica | No aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Enmiendas del personal | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios autorizados de solicitud de vacaciones y primas correspondiente | Según demanda | Secretaria de Presidencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. ABASTECIMIENTO DE EQUIPO DE TRABAJO** |
| 1. Verificar el funcionamiento correcto de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software.
2. Detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas de la Secretaría de Presidencia.
3. Solicitar a Secretaria de Presidencia la autorización de 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 de Presidencia | 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 de Presidencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Supervisar la eficiencia del control de archivo, integrando diferentes documentos tales como: Boletas de Atención Ciudadana, Oficios, Invitaciones, correspondencia y Reportes mensuales.
2. Revisar que se manejen carpetas identificadas por cada Dependencia, por órgano de Gobierno, por Secretarias del Estado o Federales, por Instituciones, por Empresa o por Asociaciones.
3. Recabar la autorización de la Secretaria de Presidencia para la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
4. Realizar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

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

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

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **Auxiliar Administrativo** |
| **Objetivo** |
| Realizar actividades administrativas requeridas por la Secretaría de Presidencia para ayudar a lograr un desempeño eficiente de las áreas de oficina para beneficio del ciudadano, cumpliendo e informando el total de actividades cumplidas y las tareas las asignadas a su puesto.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Control de archivo y administración |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio  |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Directorio del H. Ayuntamiento |
| Teléfono / Conmutador | Copiadora / Escáner |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Coordinadora |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Secretaria de Presidencia y que solicita una cita con el Presidente Municipal, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria de Presidencia y 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 |
| Secretaria de Presidencia | 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. CONFIRMACIÓN DE EVENTOS PARA LA AGENDA DEL PRESIDENTE** |
| 1. Revisar por correo electrónico asuntos relacionados a eventos, invitaciones o convocatorias, informar a Jefe Inmediato, aclarando dudas referente a la información presentada
2. Confirmar de manera personal o por teléfono la asistencia a eventos y obtener la cantidad de personas que asistirán a los eventos realizando una lista para presentarla a Jefe Inmediato.
3. Ayudar, cuando sea necesario a publicar diariamente la Agenda del Alcalde, después de las 3pm en la página oficial del Ayuntamiento [www.mazatlan.gob.mx](http://www.mazatlan.gob.mx)

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador Administrativo | Publicación de Agenda del Presidente | Diario |
| Presidente Municipal  | Confirmación de asistencia a eventos | Diario |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Aclaración de eventos de agenda del Presidente | 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 |
| Publicación oportuna | Numero Entero | Según demanda | Publicando correcta y oportunamente la Agenda del Presidente |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Agenda del Presidente Municipal | Diario | Página oficial del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. APOYO EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS DIVERSAS** |
| 1. Actualizar Directorios Telefónicos del personal, departamentos y Dependencias del Municipio, manteniendo los datos actualizados para cuando sean solicitados por la Secretaria del Ayuntamiento.
2. Realizar cartas de Altas y Bajas del personal de oficinas de la Secretaria de Presidencia, cuando sea solicitado por Jefe inmediato hacer cartas de altas y bajas de otras Dependencias.
3. Recabar firma en los recibos de nómina del personal de Presidencia y Secretaria de Presidencia para entregar a la Dirección de Recursos Humanos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador AdministrativoPersonal en General de la Secretaria de Presidencia | Supervisión y retroalimentaciónFirma de recibos de nómina | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección Recursos Humanos | Entrega de recibos de nómina formados | 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 Enmiendas del personal | % | Según demanda | Tareas cumplidas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cartas de altas y bajasRecibos de nómina firmadosDirectorio telefónico actualizado | Según demandaSegún demandaSegún demanda | Secretaria de PresidenciaDirección de Recursos HumanosSecretaria de Presidencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización.
4. 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 |
| Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia | 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 Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Llevar el control de archivo, manejando carpetas identificadas por cada Dependencia, por órgano de Gobierno, por Secretarias del Estado o Federales, por Instituciones, por Empresa o por Asociaciones.
2. Revisar y confirmar con Jefe Inmediato la documentación que es necesaria escanear (oficios con firma de Presidencia, invitaciones, reportes, memorándums, cartas de felicitación, cartas de asignación)
3. Recabar la autorización de la Secretaria de Presidencia para la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
4. Realizar 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

RECEPCIONISTA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **RECEPCIONISTA** |
| **Objetivo** |
| Atender a todas las personas que acuden a las oficinas de Presidencia, canalizar con el área o persona responsable que se procura para solucionar las dudas o inquietudes del ciudadano, brindando un excelente servicio con amabilidad y respeto.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Control de archivo y administración |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Excelente calidad de servicio  |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Directorio del H. Ayuntamiento |
| Teléfono / Conmutador | Copiadora / Escáner |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Coordinadora |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Secretaria de Presidencia y que solicita una cita con el Presidente Municipal, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria de Presidencia y 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 |
| Secretaria de Presidencia | 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. CONTROL DE VALES DE COMIDA** |
| 1. Llevar el control de las comidas de los escoltas solicitando comidas al proveedor establecido.
2. Recibiendo las comidas y entregando los Vale correspondientes según la cantidad de pedidos realizados.
3. Anotar la cantidad de comidas solicitadas y recibidas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinador AdministrativoPersonal en General de la Secretaria de Presidencia | Control de vales de comidaEntrega de comidas | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Pedido y entrega de vales de comida | 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 comidas | % | Según demanda | Comidas entregadas / Comidas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Vales de comidaRegistro de vales de comidaRecibos de nómina firmados | Según demandaSegún demanda | ProveedorCoordinadora Administrativa |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento.
2. Sellar y firmar como acuse de recibido (hora y fecha) o en caso de ser necesario enviar el acuse de documentación recibida, ya sea por correo electrónico o paquetería a aquellas Dependencias o áreas que enviaron oficios, cartas, informes, etc. a la Secretaria de Presidencia.
3. Anotar en una Bitácora los documentos recibidos y canalizados (No. folio del oficio, la fecha de recepción, el nombre de la persona o institución y el asunto o petición).
4. Presentar la documentación recibida a Coordinadora Administrativa.
5. Enviar invitaciones por medio de mensajero a diferentes de eventos de Presidencia, confirmando vía telefónica y recabando acuse de recibido (copia firmada y sellada por la Dependencia o Empresa.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Coordinadora Administrativa | Revisión de correspondencia | Según demanda |
| Personal en general del área | Entrega de correspondencia | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias que entregaron documentos | Acuse de recepción | 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 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 4. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización.
4. 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 |
| Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia | 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 Coordinadora Administrativa o Secretaria de Presidencia |

**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 | PuestoSecretaria de Presidencia | ÁreaPresidencia |

Revisado y Aprobado por:

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

 |