

manual organizacional

**Secretaria del Ayuntamiento**



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 del Ayuntamiento.
* Jefe del Departamento Administrativo.
* Recepcionista.
* Asistente Personal de la Secretaria del Ayuntamiento.
* Auxiliar Administrativo COMPAVI.
* Encargado de Asuntos Jurídicos.
* Asesor Jurídico.
* Asesor Jurídico Auxiliar.
* Asesor Jurídico Cabildo.
* Secretaria de Sesiones en Sala de Cabildo.
* Proyectista.
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **78** |
| 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.
 | **79** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **82****83** |

**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 del Ayuntamiento 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**



|  |
| --- |
| La Secretaria del Ayuntamiento proporciona asesoría jurídica a la Presidencia Municipal y a las dependencias que integran la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, además promueve Iniciativas para la generación de Reglamentos. Así mismo ayuda a ejecutar y controlar las acciones políticas y administrativas dictadas por el Presidente Municipal, en relación a los Síndicos y Comisarios.1. Apoyar en actividades específicas a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento para lograr un eficiente desempeño administrativo y cumplir en tiempo y forma con todas las tareas encomendadas. Dando seguimiento a los procesos administrativos y Juridicos, verificando el cumplimiento de la Normatividad aplicable y presentando a Jefe inmediato la información solicitada en tiempo y forma.
2. Reportar índices de violencia familiar y trabajo a infantes o adolescentes, para disminuir los casos de violencia familiar y trabajo a infantes o adolescentes en el Municipio, informando en tiempo y forma los índices estadísticos y participando en campañas y programas de prevención.
3. Realizar diferentes tareas específicas de carácter administrativo y jurídico para cumplir en tiempo y forma con las tareas encomendadas, analizando convenios o contratos, realizando convocatorias y dictámenes para Regidores y elaborando o actualizando Reglamentos aplicables a cualquier Dependencia del H. Ayuntamiento.
4. Gestionar asuntos legales y diplomáticos con otros Municipios para lograr a establecer la Normatividad jurídica y acuerdo de hermandad con diversos Alcaldes, generando el Acuerdo de Hermanamiento y los Reglamentos legales de carácter municipal. Cumplir en tiempo y forma con las tareas administrativas encomendadas, elaborando requisiciones, informes de avances de líneas de acción, proyectos de convocatoria a sesiones de cabildo.
5. Atender las necesidades administrativas de Protección Civil, a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento para lograr un eficiente desempeño atendiendo en tiempo y forma con todas las solicitudes recibidas.
6. Elaborar las actas de acuerdos de Cabildo cuando se lleve a cabo alguna reunión, para notificar a los participantes de las reuniones los acontecimientos más relevantes, redactando las actas y entregando en tiempo y forma a los Regidores. Llevar a cabo las operaciones de logística para eventos en la Sala de Cabildo, para mantener las condiciones óptimas para que se lleve a cabo el evento el día y hora programada, planeando, previniendo y asegurando que el equipo, sonido e iluminación sean adecuados.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|   Guía Operativa del puestoSECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO  |

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO** |
| **Objetivo** |
| Proporcionar asesoría jurídica a la Presidencia Municipal y a las dependencias que integran la Administración Pública Centralizada y Descentralizada. Promover las Iniciativas de Reglamento, vigilar su elaboración y turnarlas al Ayuntamiento para su revisión, estudio y dictamen, previo acuerdo con el Presidente para remitir al Periódico Oficial los Reglamentos y Acuerdos que deban publicarse. Ejecutar y controlar las acciones políticas y administrativas dictadas por el Presidente Municipal, en relación a los Síndicos y Comisarios. Así mismo, auxiliar a los regidores en la atención de los asuntos que correspondan a sus comisiones.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración de Reglamentos  |
| Excelente ortografía y redacción | Instituciones que atienden casos de violencia familiar |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Programas de control de trabajo a infantes y adolescentes |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Alcalde  |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo*** Jefe del Departamento Administrativo.
* Recepcionista.
* Asistente Personal de la Secretaria del Ayuntamiento.
* Auxiliar Administrativo COMPAVI.
* Encargado de Asuntos Jurídicos.
* Asesor Jurídico.
* Asesor Jurídico Auxiliar.
* Asesor Jurídico Cabildo.
* Secretaria de Sesiones en Sala de Cabildo.
* Proyectista.
 |
| **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 la Secretaria del Ayuntamiento.
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 Jefe del Departamento Administrativo si la visita del Ciudadano es derivada de alguna Boleta de Atención Ciudadana que no ha sido solucionada.
4. En caso de que así fuera, 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. APROBACIÓN DE CONVENIOS Y REGLAMENTOS** |
| 1. Confirmar la necesidad de generar contratos, convenios o reglamentos necesarios para la ejecución de procesos administrativos y operaciones de todas las Dependencias.
2. Validar la asignación del departamento o Dirección responsable de realizar los Reglamentos propuestos.
3. Supervisar la correcta elaboración o actualización de Contratos, Convenios o Reglamentos aplicables a cualquier Dependencia del H. Ayuntamiento.
4. Verificar que se entreguen oportunamente todos los convenios, contratos, reglamentos a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su correspondiente revisión y aprobación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Recepción y revisión | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Revisión y aprobación | Según demanda |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de documentos para revisión | 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 |
| Revisión y validación  | Numero Entero | Según demanda | Revisando los contratos, convenios o reglamentos. |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Contratos, convenios o reglamentos revisados y aprobados. | Según demanda | Dirección de Asuntos Jurídicos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. COORDINACIÓN DE SESIONES DE CABILDO** |
| 1. Vigilar que se entreguen correctamente las Convocatorias a Regidores para asegurar su asistencia a las sesiones de cabildo.
2. Supervisar la logística para realizar eventos en la Sala de Cabildo a fin de proveer de las condiciones óptimas el área y el equipo en el día y hora programada.
3. Revisar las actas de acuerdos de Cabildo cuando se lleve a cabo alguna reunión.
4. Revisar los dictámenes de comisiones a Regidores, asignando al personal a su cargo para notificar a los acontecimientos más relevantes.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Logística de sesiones | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores | Actas de sesión y dictámenes de comisión | 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 |
| Gestión de sesiones de Cabildo | % | Según demanda | Sesiones realizadas / Sesiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Actas de Sesión y Dictámenes de Comisión | Según demanda | Regidores |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. AUTORIZACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS** |
| 1. Autorizar las requisiciones de compra de insumos y servicios necesarios para el área administrativa de la Secretaría del Ayuntamiento.
2. Autorizar la reposición de caja chica para las oficinas administrativas.
3. Autorizar solicitudes y prima de vacaciones, revisando los oficios de solicitud correspondientes.
4. Validar los resultados de los inventarios realizados al mobiliario, transporte y equipos de cómputo de las oficinas de Secretaria del Ayuntamiento.
5. 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 |
| Jefe del Departamento Administrativo | 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 | Jefe del Departamento Administrativo |

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

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

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

Guía Operativa del puesto

JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría de Presidencia** |
| **JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO** |
| **Objetivo** |
| Apoyar en actividades específicas a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento para lograr un eficiente desempeño administrativo y cumplir en tiempo y forma con todas las tareas encomendadas. Dando seguimiento a los procesos administrativos y Juridicos, verificando el cumplimiento de la Normatividad aplicable y presentando a Jefe inmediato la información solicitada en tiempo y forma. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Elaboración de Reglamentos  |
| Excelente ortografía y redacción | Instituciones que atienden casos de violencia familiar |
| Toma de Decisiones | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Manejo de Personal y Liderazgo | Programas de control de trabajo a infantes y adolescentes |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Plan Municipal de Desarrollo |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Alcalde  |
| Copiadora / Escáner | Directorio del H. Ayuntamiento |
| **Puestos a su cargo*** Recepcionista.
* Asistente Personal de la Secretaria del Ayuntamiento.
* Auxiliar Administrativo COMPAVI.
* Encargado de Asuntos Jurídicos.
* Asesor Jurídico.
* Asesor Jurídico Auxiliar.
* Asesor Jurídico Cabildo.
* Secretaria de Sesiones en Sala de Cabildo.
* Proyectista.
 |
| **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. Monitorear que el personal de oficina del área administrativa realicen una adecuada atención a los ciudadanos y público en general que acude a las oficinas de la Secretaria del Ayuntamiento.
2. Atender en temas en específico al ciudadano cuando se requiera de manera personal de una manera amable y con respeto.
3. Revisar las Boletas de Atención Ciudadana concernientes a la Secretaria del Ayuntamiento y detectar aquellas Boletas que no han sido cumplidas, así como sus causas.
4. 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. REVISIÓN DE CONVENIOS Y REGLAMENTOS** |
| 1. Verificar los Contratos, Convenios o Reglamentos aplicables a cualquier Dependencia del H. Ayuntamiento, ya sea por generación o por actualización.
2. Informar a la Secretaria del Ayuntamiento los hallazgos detectados en las revisiones realizadas.
3. Verificar que se entreguen oportunamente todos los convenios, contratos, reglamentos a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su correspondiente revisión y aprobación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Recepción y revisión | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento | Revisión y aprobación | Según demanda |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de documentos para revisión | 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 |
| Revisión y validación  | Numero Entero | Según demanda | Revisando los contratos, convenios o reglamentos. |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Contratos, convenios o reglamentos revisados y aprobados. | Según demanda | Dirección de Asuntos Jurídicos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. COORDINACIÓN DE SESIONES DE CABILDO** |
| 1. Vigilar que se entreguen correctamente las Convocatorias a Regidores para asegurar su asistencia a las sesiones de cabildo.
2. Supervisar la logística para realizar eventos en la Sala de Cabildo a fin de proveer de las condiciones óptimas el área y el equipo en el día y hora programada.
3. Revisar las actas de acuerdos de Cabildo cuando se lleve a cabo alguna reunión.
4. Revisar los dictámenes de comisiones a Regidores, asignando al personal a su cargo para notificar a los acontecimientos más relevantes.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Logística de sesiones | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores | Actas de sesión y dictámenes de comisión | 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 |
| Gestión de sesiones de Cabildo | % | Según demanda | Sesiones realizadas / Sesiones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Actas de Sesión y Dictámenes de Comisión | Según demanda | Regidores |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS** |
| 1. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento su autorización en las requisiciones de compra de insumos y servicios necesarios para las áreas administrativas.
2. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento su autorización para la reposición de caja chica para las oficinas administrativas.
3. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento su autorización para solicitudes y entrega de prima de vacaciones, revisando los oficios de solicitud correspondientes.
4. Presentar a la Secretaria del Ayuntamiento los resultados de los inventarios realizados al mobiliario, transporte y equipos de cómputo de las oficinas de la Secretaría y solicitar su firma de revisión.
5. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento su autorización para 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 |
| Secretaria del Ayuntamiento | 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 | Secretaria del Ayuntamiento |
| **FUNCION 5. EVALUACION DEL SERVICIO PUBLICO DEL MUNICIPIO** |
| 1. Periódicamente monitorear las Redes sociales de la Secretaria del Ayuntamiento (Twitter, Facebook, Pagina web).

 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 |
| Personal del área  | Revisión de informes y 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. CONTROL DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento.
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 |
| No aplica | No aplica | No aplica |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización.
4. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | 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 Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. SUPERVISIÓN DEL CONTROL DE ARCHIVO.** |
| 1. Revisar con el personal administrativo el control de archivo y la integración de carpetas de: Boletas de Atención Ciudadana, Oficios, Invitaciones, correspondencia, Reportes mensuales, etc.
2. Revisar que se manejen carpetas identificadas con la documentación archivada.
3. Solicitar la disposición de los documentos según la necesidad, revisando que los tiempos del documento no sean prolongados.
4. Autorizar la entrega o envío de documentos que son solicitados por el Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
5. Solicitar la digitalización de documentos o copias en caso de ser necesario.

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

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

Guía Operativa del puesto

RECEPCIONISTA

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **RECEPCIONISTA** |
| **Objetivo** |
| Atender a todas las personas que acuden a las oficinas de la Secretaria del Ayuntamiento, 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**Jefe del Departamento Administrativo |
| **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 del Ayuntamiento y que solicita una cita con Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria del Ayuntamiento 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 |
| Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento | 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 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.
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 Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento.
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 |
| Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento | 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 3. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones del Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento 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 |
| Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento | Solicitud y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda |
| Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | Personal designado por Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. 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 Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento 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

ASISTENTE PERSONAL DE LA SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **ASISTENTE PERSONAL DE LA SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO** |
| **Objetivo** |
| Apoyar en las gestiones y solicitudes encomendadas por la Secretaria del Ayuntamiento, atendiendo a quienes solicitan ver personalmente a la Secretaria del Ayuntamiento, dando seguimientos a los eventos donde se requiere su presencia y ayudando a realizar actividades administrativas o trámites diversos. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Iniciativa y pro actividad | Control de archivo y administración |
| Relaciones Públicas | Planificación y organización |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Directorio del H. Ayuntamiento |
| Teléfono / Conmutador | Agenda del Alcalde / Secretaria del Ayuntamiento |
| Copiadora / Escáner | Block de Notas / Google Calendar |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Secretaria del Ayuntamiento |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Secretaría del Ayuntamiento |
| **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 del Ayuntamiento y que solicita una cita con Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento, preguntando el motivo, de donde viene o si tiene cita previa.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria del Ayuntamiento 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 |
| Jefe de Departamento Administrativo o Secretaria del Ayuntamiento | 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. AGENDA DE LA DIRECCIÓN** |
| 1. Verificar la agenda del Alcalde después de las 3:00pm (hora en la cual se recibe por correo electrónico los eventos del siguiente día) e identificar los eventos a los que está convocada la Secretaría del Ayuntamiento.
2. Agregar a la Agenda de la Secretaria del Ayuntamiento las reuniones, eventos o actividades programadas con ciudadanos, directores o cualquier otro órgano externo.
3. Tomar en cuenta las invitaciones personales, escritas o por correo electrónico para agendar la fecha y hora de la asistencia.
4. Avisar a la Secretaria del Ayuntamiento de los eventos a los cuales ha sido convocada o se requiere su asistencia, a través de la plataforma Google Calendar.
5. En caso de ser necesario, tomar fotos de los eventos en los que asiste la Secretaria del Ayuntamiento y estar al pendiente de cualquier necesidad.
6. Informar al personal los horarios y días de atención en que pueden ser atendidos por la Secretaria del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Agenda de reuniones | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Presidencia | Consulta de agenda | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de agenda | % | Según demanda | Reuniones confirmadas / Reuniones programadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Agenda de la Secretaria del Ayuntamiento | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A GESTIONES DIVERSAS** |
| 1. Recibir de la Secretaria del Ayuntamiento las Boletas de Atención Ciudadana DATA y entrega a la Asesor Jurídico Auxiliar para su respectivo seguimiento.
2. Dar seguimiento a los responsables asignados para atender Boletas o tareas especiales delegadas por la Secretaria del Ayuntamiento.
3. Llamar por teléfono a Regidores y Síndico procurador para la confirmación de la correcta recepción y asistencia a las Sesiones de Cabildo.
4. Ayudar a realizar o dar seguimiento a trámites personales de la Secretaría del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Tareas asignadas | Según demanda |
| Auxiliar Jurídico | Seguimiento a Boletas AC | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores y Síndico Procurador | Sesiones de cabildo | 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 cumplidas / Tareas asignadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Boletas de Atención ciudadanaOficios de invitación | Según demandaSegún demanda | Auxiliar JurídicoRegidores y Síndico Procurador |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR ADMINISTRATIVO COMPAVI

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **AUXILIAR ADMINISTRATIVO** |
| **Objetivo** |
| Reportar índices de violencia familiar y trabajo a infantes o adolescentes, para disminuir los casos de violencia familiar y trabajo a infantes o adolescentes en el Municipio, informando en tiempo y forma los índices estadísticos y participando en campañas y programas de prevención. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Control de archivo y administración |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Instituciones que atienden casos de violencia familiar |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Programas de control de trabajo a infantes y adolescentes |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Internet  |
| Teléfono / Conmutador | Copiadora / Escáner |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **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 del Ayuntamiento y proporcionar información sobre las Instituciones donde pueden acudir en caso de que exista violencia familiar.
2. En el caso donde el ciudadano presenta alguna queja o denuncia por violencia familiar, atender de manera personal de una manera amable y con respeto.
3. Canalizar con la Dependencia correspondiente y dar seguimiento a su caso.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | 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. REALIZAR REPORTE ESTADISTICO DE VIOLENCIA FAMILIAR** |
| 1. Verificar en periódicos y páginas de internet los sucesos que acontecen en el Municipio de Mazatlán Sinaloa relacionados a maltrato entre los miembros de la familia, sus causas y efectos.
2. Solicitar a DIF, INMUJER, CAVI, UNEPREVIF un informe semanal estadístico sobre los casos de violencia familiar.
3. Realizar un Informe ejecutivo para la Secretaria del Ayuntamiento de todas las estadísticas de violencia familiar.
4. Informar a la Secretaria del Ayuntamiento de los hallazgos o anomalías detectadas con respecto a los niños o adolescentes que son sometidos a laborar fuera de la Normatividad establecida.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Entrega de informes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| DIF, INMUJER, CAVI, UNEPREVIF | Solicitud de Información | 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 Reportes | % | Mensual | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte Estadístico de Violencia Familiar | Mensual | Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. PROMOCION DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR** |
| 1. Participar y fomentar campañas para promocionar en la ciudadanía aquellas instituciones que pueden ayudar a la atención y prevención de violencia familiar.
2. Convocar y coordinar eventos de prevención de violencia familiar, llevando a cabo lista de asistencia, orden del día y elaboración de minuta de compromisos.
3. Coordinar con el DIF municipal y con STPS diferentes acciones que ayuden a la prevención y detección de trabajo infantil y adolescentes.
4. Actualizar la página de internet del Consejo Municipal para la Atención y Prevención de la Violencia.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento, Jefe Administrativo | Supervisión y retroalimentaciónSupervisión y retroalimentación  | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| DIF, STPS | Acuerdos de trabajo | 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 Programas de Prevención | Numero entero | Mensual | Cantidad de actividades de prevención realizadas  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Programas de prevención de violencia familiar (lista de asistencia, orden del día y minuta de compromisos). | Mensual | Secretaria del Ayuntamiento, Jefe Administrativo |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE ASUNTOS JURIDICOS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **ENCARGADO DE ASUNTOS JURIDICOS** |
| **Objetivo** |
| Realizar diferentes tareas específicas de carácter administrativo y jurídico para cumplir en tiempo y forma con las tareas encomendadas, analizando convenios o contratos, realizando convocatorias y dictámenes para Regidores y elaborando o actualizando Reglamentos aplicables a cualquier Dependencia del H. Ayuntamiento. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Control de archivo y administración |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Procesos Juridicos |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Ley de Gobierno Municipal |
| Teléfono / Conmutador | Reglamento de la Administración Pública Municipal |
| Copiadora / Escáner | Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Mazatlán |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. SEGUIMIENTO A DICTAMENES DE REGIDORES** |
| 1. Confirmar las fechas y horario de las sesiones de Cabildo ordinarias y extraordinarias.
2. Elaborar convocatoria para la sesión de Cabildo para enviar de oficio de asistencia a Regidores.
3. Realizar dictámenes donde se indiquen las comisiones dirigidas a los Regidores, derivados de los acuerdos generados en las Sesiones de Cabildo.
4. Enviar dictámenes a Regidores y recabar acuse de recibido.
5. Registrar en un Bitácora el seguimiento a los Dictámenes, señalando la fecha de solicitud, el asunto, el folio del oficio con el cual se solicitó y el plazo de entrega (en caso de haberlo).
6. Informar a la Secretaria del Ayuntamiento periódicamente el estado que guardan los Dictámenes enviados a los Regidores, aclarando cualquier duda en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Cumplimiento de dictámenes | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores | Envío de convocatorias y dictámenes de comisión | 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 dictámenes de Regidores | % | Según demanda | Acuerdos cumplidos / Acuerdos en Dictamenes |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora el seguimiento a los Dictámenes | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento, Jefe del Departamento Administrativo |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REVISION DE CONTRATOS Y CONVENIOS** |
| 1. Atender solicitudes de la Secretaria del Ayuntamiento para revisar contratos y convenios generados entre las Dependencias del Ayuntamiento y otras organizaciones públicas o privadas.
2. Analizar el contenido de cada apartado de los contratos y convenios, vigilando que cumplan con las disposiciones de la Ley de Gobierno Municipal y el Reglamento de la Administración Pública Municipal.
3. Entregar a Asesor Jurídico los convenios y contratos revisados para su respectivo seguimiento y recopilación de firmas de autorización ante la Dirección de Asuntos Jurídicos y Presidencia.
4. Dar asesoría personal o por llamada Telefónica a servidores públicos de cualquier dependencia en caso de alguna duda referente a la generación de contratos o convenios.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Asesor Jurídico | Entrega de Contratos y Convenios | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de Contratos y Convenios | 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 |
| Convenios y Contratos revisados | Número entero | Según demanda | Total de Contratos y Convenios revisados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Convenios y Contratos revisados | Mensual | Secretaría del Ayuntamiento, Dirección de Asuntos Jurídicos |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ACTUALIZACION DE REGLAMENTOS MUNICIPALES** |
| 1. Revisar los Reglamentos Municipales a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento.
2. Informar a la Secretaria del Ayuntamiento los hallazgos encontrados en Reglamentos, así como las necesidades de ajuste en caso de ser necesario.
3. Gestionar la actualización de los Reglamentos Municipales, previa autorización de la Secretaria del Ayuntamiento y de la Presidencia Municipal.
4. Entregar a Asesor Jurídico los Reglamentos revisados para su respectivo seguimiento y recopilación de firmas de autorización ante la Dirección de Asuntos Jurídicos y presidencia.
5. Analizar diferente documentación oficial (Municipal, Estatal y Federal) a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del AyuntamientoAsesor Jurídico | Informe de RevisiónEntrega de Reglamentos | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Entrega de Reglamentos | 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 |
| Reglamentos revisados | Numero entero | Según demanda | Cantidad de Reglamentos revisados  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reglamentos en general  | Según demanda | Secretaría del Ayuntamiento, Dirección de Asuntos Jurídicos |

Guía Operativa del puesto

ASESOR JURIDICO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **ASESOR JURIDICO I** |
| **Objetivo** |
| Gestionar asuntos legales y diplomáticos con otros Municipios para lograr a establecer la Normatividad jurídica y acuerdo de hermandad con diversos Alcaldes, generando el Acuerdo de Hermanamiento y los Reglamentos legales de carácter municipal. Cumplir en tiempo y forma con las tareas administrativas encomendadas, elaborando requisiciones, informes de avances de líneas de acción, proyectos de convocatoria a sesiones de cabildo. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Acuerdos de Ciudades Hermanas |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Normatividad juridico-legal aplicable |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema Software SADMUN |
| Teléfono / Conmutador | Plan Municipal de Desarrollo del Municipio |
| Copiadora / Escáner | Agenda de trabajo / Block de Notas |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. FUNGIR COMO ENLACE ANTE LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES** |
| 1. Generar un Acuerdo de hermanamiento de los Alcaldes involucrados, informando de los avances y recibiendo autorización de la Secretaria del Ayuntamiento.
2. Gestionar asuntos diplomáticos para fomentar la inversión y el turismo según las diferentes políticas públicas aplicables.
3. Fungir como Director Jurídico del Comité de Ciudades Hermanas y fungir como enlace ante la Secretaria Relaciones Exteriores.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Acuerdo de Hermanamiento | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Alcaldes de otros Municipios | Acuerdo de Hermanamiento | 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 |
| Acuerdos diplomáticos para fomentar la inversión y el turismo | Número entero | Según demanda | Cantidad de Acuerdos logrados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acuerdo de Hermanamiento | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento, Alcaldes de otros Municipios |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ELABORAR REGLAMENTOS LEGALES PARA EL MUNICIPIO** |
| 1. Recibir la solicitud por oficio de la Dependencia o del Regidor que requiere un Reglamento Legal para cualquier área del Municipio.
2. Acordar con la Secretaria del Ayuntamiento la elaboración del Reglamento solicitado.
3. Buscar, investigar, analizar, consolidar y presentar avances constantes a los involucrados hasta la conclusión de los Reglamentos solicitados.
4. Obtener Vo.Bo. de la Secretaria de Ayuntamiento y la Comisión de Gobernación sobre los Reglamentos elaborados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Revisión y aprobación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Comisión de Gobernación | Revisión y aprobación | 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 Reglamentos solicitados | Número Entero | Según demanda | Reglamentos revisados y aprobados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reglamentos elaborados | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento, Comisión de Gobernación, Regidores |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. SEGUIMIENTO A DICTAMENES DE REGIDORES** |
| 1. Recibir los dictámenes de Cabildo, confirmar el requerimiento de convocatoria con la Secretaria del Ayuntamiento.
2. Elaborar un proyecto de convocatoria y presentar para firma de la Secretaria del Ayuntamiento.
3. Una vez revisado y autorizado por la Secretaria del Ayuntamiento, remitir la convocatoria a los Regidores, Presidente y Prensa especifica.
4. Dar seguimiento a los acuerdos generados en las sesiones de Cabildo e informar a los responsables del antecedente y solicitud de cumplimiento en tiempo y forma.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Revisión y Autorización | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Presidente y Prensa especifica | Envío de convocatorias  | 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 |
| Envío de proyecto de convocatoria  | Número entero | Según demanda | Elaborar y presentar para firma de autorización |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Proyectos de Convocatoria  | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento, Regidores, Presidente y Prensa especifica  |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. BRINDAR ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al público en general que acude a las oficinas de la Secretaria del Ayuntamiento y dar asesoría en general de carácter jurídico.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria del Ayuntamiento 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.
4. En caso de ser necesario, brindar asesoría legal al personal de la Secretaría del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Asesoría jurídica | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano, Servidores Públicos | Asesoría jurídica | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Solicitar mensualmente al personal del área, los avances de las líneas de acción de cada área de trabajo, aclarar cualquier duda y firmar como acuse de Vo. Bo.
2. Elaborar un oficio donde se señalen los avances de las líneas de acción y presentar a la Secretaria del Ayuntamiento para su revisión y aprobación de envío.
3. Enviar un Oficio dirigido a IMPLAN para notificar mensualmente de los avances logrados, confirmar se haya recibido correctamente el oficio.
4. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
5. 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 6. ELABORACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Recibir instrucciones de Jefe Inmediato para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el Jefe Inmediato el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Elaborar el documento solicitado y presentar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización.
4. Entregar físicamente o enviar por correo electrónico el documento elaborado.
5. Resguardar copia de la documentación entregada y recabar acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | 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 Secretaria del Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

ASESOR JURIDICO II

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **ASESOR JURIDICO II** |
| **Objetivo** |
| Realizar diferentes tareas específicas de carácter administrativo y jurídico para cumplir en tiempo y forma con las tareas encomendadas, entregando convenios, contratos, reposiciones de caja chica, informes de control de exámenes de control y confianza, informes de altas y bajas. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Exámenes de control y confianza |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Normatividad jurídico-legal aplicable |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Reglamento de la Secretaria de Seguridad Pública |
| Teléfono / Conmutador | Leyes y Reglamentos de la Administración Publica |
| Copiadora / Escáner | Internet / Archivo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. CONTROL Y SEGUIMIENTO A CONTRATOS O CONVENIOS** |
| 1. Recibir del Encargado de Asuntos Juridicos contratos y convenios revisados.
2. Registrar en una Bitácora la fecha de recepción, el tipo de contratos o convenios, así como el origen y el destino.
3. Entregar los Contratos o Convenios a la Dirección de Asuntos Jurídicos para su revisión y Dictaminacion.
4. Dar seguimiento a la Dictaminacion por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos, recabar el Contrato o Convenio y presentar a la Secretaria del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de Asuntos Juridicos Secretaria del Ayuntamiento | Acuse de recibidoDictamen de Asuntos Juridicos | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Asuntos Jurídicos | Seguimiento a Dictamen | 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 dictámenes de revisión por la Dirección de Asuntos Juridicos | Número entero | Según demanda | Dando seguimiento a los Contratos o Convenios revisados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de registro y seguimiento a Contratos y Convenios | Según demanda | Uso y Control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. CONTROL DE CAJA CHICA Y REPOSICIÓN** |
| 1. Resguardar el dinero de caja chica, recibido por el área de la Dirección de Egresos, contabilizando y confirmando el monto recibido.
2. Realizar una relación de entradas y salidas de dinero, facturas con su correspondiente justificación de gastos.
3. Elaborar solicitud de reposición de gastos con firma de la Secretaria del Ayuntamiento para recabar Vo.Bo. del área de Tesorería.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Solicitud de reposición de caja chica | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Tesorería | Vo.Bo. de la reposición  | 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 |
| Reposición de caja Chica | Número entero | Según demanda | Recabando autorización de Tesorería en la Solicitud de reposición |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Relación de gastos de caja chica | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento, Tesorería |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3.** **CONTROL DE REPORTE DE RESULTADOS DE LOS EXÁMENES DE CONTROL Y CONFIANZA** |
| 1. Llevar a cabo el control del reporte de resultados de los exámenes de control de confianza.
2. Revisar la información recibida por parte del Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza.
3. Capturar en base de datos de archivo Excel los resultados obtenidos por todos los elementos de seguridad pública en el examen que les fue aplicado.
4. Entregar a la Secretaria del Ayuntamiento, el Reporte de la aplicación y aprobación de exámenes de cada elemento de seguridad.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Entrega de Reporte | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza | Recepción de Resultados de los exámenes de control y confianza | 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 Reportes | % | Según demanda | Reportes entregados / Reportes Solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Reporte de Resultados de los Exámenes de Control y Confianza | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SEGUIMIENTO A AUTORIZACIÓN DE ALTAS Y BAJAS DE PERSONAL** |
| 1. Elaborar el formato de altas y bajas a solicitud de Jefe Inmediato.
2. Entregar para revisión y autorización a la Secretaria del Ayuntamiento y posteriormente al Alcalde.
3. Una vez que se haya autorizado, entregar a la Dirección de Recursos Humanos.
4. Recabar acuse de la entrega de los formatos firmados de altas o bajas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Firma de altas y bajas | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Recursos HumanosPresidente | Entrega de altas y bajasFirma de altas y bajas | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Autorización de Altas o Bajas de personal | Número entero | Según demanda | Cantidad de Formatos autorizados por Secretaria del Ayuntamiento y Presidencia |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Formato autorizado de Altas o Bajas | Según demanda | Dirección de Recursos Humanos  |

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

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento, Jefe del Departamento Administrativo | Solicitud y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias | Entrega de documentos | Según demanda |
| Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Documentos varios | % | Según demanda | Documentos realizados / documentos solicitado |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Oficios, cartas, invitaciones, etc. | Según demanda | Personal designado por Jefe Inmediato |

Guía Operativa del puesto

ASESOR JURIDICO III

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **ASESOR JURIDICO III** |
| **Objetivo** |
| Atender las necesidades administrativas de Protección Civil, a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento para lograr un eficiente desempeño atendiendo en tiempo y forma con todas las solicitudes recibidas. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Espíritu de Servicio | Manejo del Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo del Sistema Software SADMUN |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Leyes y Reglamentos aplicables |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema Software de Atención Ciudadana |
| Teléfono / Copiadora | Sistema Software SADMUN |
| Periódico local | Calendario de uso de Sesiones de Cabildo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA PROTECCIÓN CIVIL** |
| 1. Elaborar una relación de las vacaciones por tomar de cada miembro del área de Protección Civil.
2. Recibir las solicitudes de vacaciones del personal de Protección Civil, haciendo uso del calendario establecido para solicitar oportunamente la autorización de la Secretaria del Ayuntamiento.
3. Dar seguimiento a los requerimientos de permisos, insumos o servicios en general solicitados por el área de Protección Civil.
4. Dar seguimiento a los procesos Juridicos derivados del área de Protección Civil.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Autorizaciones de solicitudes de protección civil | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Jefe de Protección Civil | Atención a 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 |
| Soporte Administrativo a Protección Civil | Número entero | Según demanda | Dando seguimiento a las solicitudes de Protección Civil |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Solicitud de vacaciones, permisos, compra de insumos o servicios, asuntos jurídicos de Protección Civil | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. BRINDAR ASESORÍA JURIDICA** |
| 1. Atender a los servidores públicos que tienen dudas o inconformidades con respecto al proceso de jubilación y/o pago de liquidación.
2. Aclarar cualquier duda de los servicios ofrecidos en la Secretaria del Ayuntamiento y canalizar con la persona o área correspondiente en caso de ser necesario.
3. Manejar el Sistema Software de Atención Ciudadana, dando seguimiento a las Boletas en específico a solicitud directa de la Secretaria del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Seguimiento a Boletas | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Servidores Públicos | Asesoría jurídica | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Asesoría Jurídica | Número entero | Según demanda | Personas asesoradas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Seguimiento a Boletas de Atención Ciudadana | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. DETECCIÓN DE NOTAS PERIODISTICAS DE IMPACTO PARA EL MUNICIPIO** |
| 1. Todos los días por la mañana, detectar en los periódicos locales las noticias más importantes relacionadas a la Administración Pública
2. Informar a la Secretaria del Ayuntamiento las notas de impacto social que afectan a la eficiencia de la Administración pública del Municipio.
3. Dar seguimiento a notas y medios de comunicación en específico a solicitud de la Secretaria del Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Aviso de notas de impacto | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Medios de comunicación | Investigación 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 |
| Notificación de impactos sociales | Número entero | Según demanda | Investigando notas periodísticas y reportando a Jefe Inmediato |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de notas periodísticas | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

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

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Secretaria del Ayuntamiento | Autorización de Requisición | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda |
| Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda |
| Control Presupuestal | Disposición | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Elaboración de Requisiciones | Numero entero | Según demanda | Insumos o servicios solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de Compra | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

SECRETARIA DE SESIONES DE CABILDO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **SECRETARIA DE SESIONES DE CABILDO** |
| **Objetivo** |
| Elaborar las actas de acuerdos de Cabildo cuando se lleve a cabo alguna reunión, para notificar a los participantes de las reuniones los acontecimientos más relevantes, redactando las actas y entregando en tiempo y forma a los Regidores. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Excelente ortografía y redacción |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Grabadora de audio |
| Teléfono / Copiadora | Calendario de uso de Sesiones de Cabildo |
|  |  |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ELABORAR Y ENTREGAR ACTA DE SESIONES DE CABILDO** |
| 1. Asistir a la reunión en la fecha y hora programada en la sala de cabildo, revisando el Orden del día establecido.
2. Hacer uso del formato de acta de la reunión, señalando el día, hora, mes y año, así como los nombres de todos los integrantes de Cabildo.
3. Conforme se va desarrollando la sesión, anotar los acuerdos generados y verificar que se esté grabando el audio de todos los temas comentados en la reunión.
4. Escuchar audios para realizar las actas de la sesiones de cabildo donde se plasma cada intervención relevante de los Regidores, Presidente Municipal y Secretaria del Ayuntamiento.
5. Entregar la Acta elaborada al Asesor Jurídico de la Secretaria del Ayuntamiento para revisión y canalización a los Regidores.
6. Realizar cualquier ajuste en caso de alguna observación.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Asesor JurídicoSecretaria del Ayuntamiento | Revisión de acta de sesiónToma de notas relevantes | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Presidente Municipal | Toma de notas relevantes | 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 acuerdos en Acta | Número entero | Según demanda | Anotando en el acta todos los compromisos establecidos en la sesión |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Acta de sesiones de cabildo | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

Guía Operativa del puesto

PROYECTISTA DE SESIONES DE CABILDO

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Secretaría del Ayuntamiento** |
| **PROYECTISTA DE SESIONES DE CABILDO** |
| **Objetivo** |
| Llevar a cabo las operaciones de logística para eventos en la Sala de Cabildo, para mantener las condiciones óptimas para que se lleve a cabo el evento el día y hora programada, planeando, previniendo y asegurando que el equipo, sonido e iluminación sean adecuados. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Logística de preparación de eventos |
| Electrónica (sonido y video) | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| Computación (Proyecciones) | Mantenimiento instalaciones eléctricas |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Equipo de sonido e iluminación |
| Proyector / Videograbadora | Mobiliario |
|  |  |
|  |  |
| **Puestos a su cargo** Ninguno  |
|  |
| **Jefe Inmediato**Jefe del Departamento Administrativo |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Administración |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ACONDICIONAMIENTO TECNICO DE SALA DE CABILDO** |
| 1. Recibir la indicación por parte del Jefe del Departamento Administrativo o de la Secretaria del Ayuntamiento para preparar la sala de cabildo en caso de algún evento, reunión o presentación.
2. Confirmar y conocer la persona(s) que hará uso de la sala, el día y la hora, así como las condiciones requeridas para la presentación.
3. Atender las necesidades de iluminación, proyección, video, audio, mobiliario, distribución de espacios, calidad del sonido de micrófonos, limpieza, etc.
4. Supervisar que el evento se lleve a cabo con las especificaciones correspondientes, controlando de manera eficiente el acceso a la sala de cabildo durante el evento.
5. Asegurar que al finalizar la presentación se limpie, se orden y recoja todo el equipo y materiales utilizados durante la sesión.
6. Verificar que se cierre correctamente la sala de cabildo después de haberse utilizado.
7. Apoyar en actividades de mensajería de entrega de documentos emitidos de la Secretaria del Ayuntamiento a otras Dependencias del H. Ayuntamiento.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Asesor JurídicoSecretaria del Ayuntamiento | Revisión de acta de sesiónToma de notas relevantes | Según demandaSegún demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Presidente Municipal | Toma de notas relevantes | 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 | Número entero | Según demanda | Cantidad de sesiones realizadas correctamente |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Equipo de sonido, video, iluminación, material didáctico, mobiliario. | Según demanda | Secretaria del Ayuntamiento |

**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 |

 |