

manual organizacional

**Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán**



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:**  * Dirección General * Asistente de Dirección General * Procuraduría de Protección de niños, niñas y adolescentes * Coordinador de Albergue “Mi Ángel de la Guarda” * Coordinador Jurídico * Coordinador Menores Infractores * Encargado de Almacén * Coordinador de Área Médica * Coordinador de Área Recreativa Bosque de la Ciudad * Coordinador CEDECOM * Subcoordinador CEDECOM * Encargado de CEDECOM * Coordinador Club del Abuelo y Casa Diurna * Coordinador de Contabilidad y Finanzas * Coordinador de Planeación y Proyectos * Coordinador de Control Interno * Subdirector de Atención y Programas Asistenciales * Coordinador de Desayunos Escolares Calientes y Nutrición * Coordinador PROAPAM * Coordinador PROBEC * Coordinador EIASA * Coordinador Programa de Atención a Personas con Discapacidad * Coordinador Jóvenes de Corazón * Coordinador Estancias Infantiles CADI y CAIC * Supervisor CAIC * Coordinador Informática * Coordinador Operativo * Coordinador PAMAR * Encargado PRISEA * Encargado PROHOGAR * Encargado de Desarrollo Humano y Orientación * Encargado Buen trato * Coordinador Parque Lineal * Administrador Parque Lineal * Coordinador de Prensa y difusión * Coordinador Recursos Humanos * Coordinador Trabajo Social | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos** | **161** |
| 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. | **162** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional** 2. **Hoja de Control de Cambios** | **165**  **166** |

**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 González  Presidente 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**



|  |
| --- |
| El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán cuenta con un marco jurídico basado en:   * Ley de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Sinaloa * Ley del Seguro Social * Ley de los Derechos de las personas Adultas Mayores * Ley de Gobierno Municipal * Ley de Asistencia Social del Estado de Sinaloa * Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sinaloa * Decreto de Creación DIF Mazatlán * Constitución Política del Estado de Sinaloa * Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos * Código Penal para el Estado de Sinaloa * Código de Procedimientos Penales para el Estado de Sinaloa * Código Civil para el Estado de Sinaloa * Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa * Manual de Funciones * Reglamento de Bienes Muebles * Reglamento de Desayunos Escolares * Reglamento de Estancia Infantil * Reglamento de Fondo de Caja Chica * Reglamento de los Niños, Niñas y Adolescentes del Estado de Sinaloa * Reglamento de Viáticos |

**OBJETIVOS DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE MAZATLÁN**



|  |
| --- |
| **OBJETIVOS**   1. Atender a la población marginada brindando servicios de Asistencia Social, comprendidos en los programas. 2. Procurar el bienestar y el desarrollo de la comunidad, para crear mejores condiciones de vida a las familias del municipio. 3. Fomentar la educación escolar, impulsando el sano crecimiento físico y mental de la niñez. 4. Coordinar las actividades que en materia de Asistencia Social realicen otras dependencias y entidades del municipio. 5. Propiciar la creación y operar establecimientos de Asistencia Social, en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos y personas con capacidades diferentes sin recursos. 6. Realizar estudios e investigaciones sobre los problemas de la familia, de los menores, de los ancianos y de las personas con capacidades diferentes. 7. Prestar servicios de Asistencia Jurídica y de orientación social a los menores, ancianos y personas con capacidades diferentes indigentes. 8. Intervenir en el ejercicio de la tutela de los menores, que corresponda al estado en los términos de la ley respectiva; y auxiliar al Ministerio Publico en la protección de incapaces y en los Procedimientos Civiles que afecten, de acuerdo con la Ley. 9. Procurar la adecuación de los objetivos y programas a los del Sistema Estatal, y realizar las demás actividades que sean necesarias para alcanzar su fin y que le encomienden las leyes.   **MISION.**  Proporcionar la atención de Asistencia Social a la población objetivo del ámbito municipal (Niños y adolescentes, ancianos, minusválidos y personas afectadas por desastres) coordinando las acciones que en este aspecto realicen otras instituciones homólogas o afines.  **VISION.**  Promover la integración y el desarrollo humano individual, familiar y comunitario, propiciando la participación activa, organizada, consciente, comprometida y solidaria de la población en su conjunto, a través de políticas, estrategias y modelos de atención que privilegian la prevención de los factores de riesgo y vulnerabilidad. |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  DIRECTOR GENERAL |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **DIRECTOR GENERAL** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Planear, dirigir y controlar la operación del Sistema DIF Municipal, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos planeados de los programas institucionales. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Dirección y Planificación | | Liderazgo | | |
| Coordinación y Evaluación | | Pensamiento Estratégico | | |
| Relaciones Humanas | | Toma de Decisiones | | |
| Excelente Comunicación Verbal y Escrita | | Excelente calidad de servicio | | |
| Manejo de Personal | | Leyes y Reglamentos de la Administración Pública | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Vehículo | | Teléfono / Celular | | |
| Computadora / Impresora | | Paquetería Office | | |
| **Puestos a su cargo**  Asistente de Dirección General  Coordinador de Contabilidad y Finanzas  Coordinador Operativo  Coordinador Control Interno  Coordinador Área Médica  Subdirector de Atención y Programas Asistenciales  Procurador de protección de niñas, niños y adolescentes del Sistema DIF Mazatlán  Coordinador Estancia Infantil  Coordinador CEDECOM, Coordinador de PAMAR  Coordinador Club del Abuelo y Casa Diurna  Coordinador Jóvenes de Corazón  Coordinador Diferentemente Iguales  Coordinador de Informática  Coordinador Área Recreativa del Bosque  Coordinador Parque Lineal, Coordinador Prensa y Difusión  Coordinador de Trabajo Social  Coordinador de Recursos Humanos  Encargado de Almacén | | | | |
|  | | | | |
| **Jefe Inmediato**  Presidente Junta Directiva | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato**  Junta Directiva | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. DIRIGIR EL SISTEMA DIF MUNICIPAL** | | | | | |
| 1. Conocer las políticas establecidas por el Patronato y la Presidencia, para el logro de los objetivos del Sistema DIF Municipal. 2. Planear, dirigir y controlar la ejecución general del Sistema DIF Municipal e informar sobre su acción a la Presidencia. 3. Dirigir el funcionamiento del organismo en todos sus aspectos y ejecutar los programas que sean aprobados por el Patronato. 4. Rendir los informes y cuentas parciales que el Patronato y la Tesorería soliciten. 5. Promover y fortalecer las relaciones del DIF Municipal con otros organismos e Instituciones Públicas y Privadas que ejecutan programas de Asistencia Social para el logro de sus objetivos. 6. Realizar todos los actos de representación y mandato de los cargos que sean necesarios. 7. Coordinar y evaluar las acciones que realicen las diferentes unidades que integran el Sistema DIF Municipal. 8. Promover al Patronato y a la Presidencia las medidas eficaces para la ejecución de los planes y el logro de objetivos del Sistema DIF Municipal. 9. Dirigir las relaciones laborales de acuerdo a las disposiciones legales. 10. Planear, dirigir y controlar el funcionamiento del Organismo. 11. Coordinar los convenios que celebre la Institución con dependencias, Instituciones públicas y privadas, así como con organismos internacionales. 12. Asistir y participar, en representación del Organismo. 13. Aprobar las políticas y lineamientos que orienten al mejoramiento de la operación del organismo. 14. Crear Comités que coadyuven, a la operación del Organismo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Patronato, Presidencia DIF | Autorización de Planes, Programas y Proyectos, Presentación de resultados | Según demanda | | Coordinadores del Sistema DIF | Coordinación, Supervisión y Evaluación de acciones | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Presidente Municipal, Tesorería  Organismos e Instituciones Públicas y Privadas  Dependencias, Instituciones Públicas y Privadas, Organismos Internacionales | Reportes solicitados  Programas de Asistencia Social,  Representación Sistema DIF  Convenios de participación y apoyo | Según demanda  Según demanda  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 |
| Población atendida por el Sistema DIF | | Número entero | | Mensual | Número de niños, niñas y personas en general atendidas por el Sistema DIF |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Reportes Ejecutivos de Resultados,  Planes, Proyectos y Programas | | Mensual / Anual | | | Presidenta del Sistema DIF, Junta Directiva, Patronato |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL** | |
| **Objetivo** | |
| Atender todas las tareas encomendadas por la Dirección General del Sistema DIF, para cumplir en tiempo y forma con cada una de las actividades de apoyo, informando constantemente y en los tiempos requeridos las actividades realizadas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Gestiones administrativas y de oficina | Excelente calidad de servicio |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Trabajo en equipo |
| Excelente ortografía y redacción | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Block de Notas |
| Copiadora / Escáner | Paquetería Office |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y DE OFICINA** | | | |
| 1. Elaborar oficios para solicitar apoyos a diferentes dependencias y oficios para girar instrucciones al personal del Sistema DIF.      1. Manejar la agenda del Director, registrando eventos, reuniones, juntas, conferencias, audiencias, representaciones y visitas generales, anotando los horarios, fechas y requisitos de asistencia. 2. Recibir los Cronogramas de las áreas, revisarlos y enviarlos al Coordinador Operativo.      1. Gestionar con el Coordinador Operativo la logística de traslados de materiales y/o personas, para dar cumplimiento a los Cronogramas recibidos. 2. Anotar en las tareas delegadas por el Director del Sistema DIF para canalizarlas con los responsables correspondientes.      1. Hacer solicitudes a proveedores cuando se requiere algún servicio general para las áreas del Sistema DIF Mazatlán.      1. Atender llamadas y checar el correo electrónico del Director Sistema DIF, llevando el control de archivo cuando sea necesario.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General  Coordinadores Sistema DIF  Coordinador Operativo | Autorización, Supervisión y retroalimentación, Agenda de trabajo  Cronogramas de trabajo  Logística de traslado | Según demanda  Mensual  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Dependencias | Solicitud de Apoyo | 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 tareas realizadas | % | Según demanda | Tareas realizadas / Tareas solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Oficios  Agenda del Director | Según demanda  Diario | | Personal Sistema DIF, Dependencias  Director Gral. |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Brindar a la población más necesitada, orientación, asistencia legal, psicológica y social de manera integral a menores de edad, adolecentes, mujeres, ancianos, discapacitados y en general a toda la comunidad que sea vulnerable de la problemática social. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Derecho Familiar | | Liderazgo | | |
| Derecho General | | Trabajo en Equipo | | |
| Derechos Humanos | | Resolución de Problemas y Conflictos | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación asertiva | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Agenda de Trabajo | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Coordinador Jurídico  Coordinador Menores Infractores  Secretaria  Recepcionista  Chofer | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director General | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección General | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. ASESORÍA Y ASISTENCIA LEGAL** | | | | | |
| 1. Asesorar y representar a los menores en estado de maltrato y abandono y en su oportunidad ponerlos en custodia de alguna institución de asistencia social.      1. Tener en custodia legal a los menores que sufren de maltrato y abandono.      1. Brindar asesoría jurídica tanto a menores, adolecentes, discapacitados y mujeres que son objeto de violaciones a sus derechos individuales y de familia. 2. Llevar a cabo el trámite legal de adopción de menores que son objeto de maltrato o que se encuentran abandonados o expósitos.      1. Promover las pérdidas de patria potestad de los padres hacia sus menores hijos, cuando estos incurran en violencia de cualquier índole hacia éstos. 2. Brindar orientación jurídica sobre adopción a personas interesadas que lo soliciten. 3. Canalizar al menor cuando se considere necesario a un hogar sustituto, procurando que sea de algún familiar próximo al infante. 4. Canalizar el depósito judicial del infante en estado de abandono o que haya sido víctimas de maltrato o desatención a los diferentes albergues de esta ciudad. 5. Dar asesoría legal en la rectificación de actas que sean de menores y en caso de personas mayores, se otorgan en campañas. 6. Delegar y apoyar al auxiliar del área jurídica con trámites legales ante las instituciones que correspondan, como lo son juzgados familiares, así como agencias del Ministerio Público del fuero común. 7. Coordinar acciones con instituciones públicas y en algunos casos privadas, así como con las autoridades a efecto de tener apoyo prioritario en la solución de los casos.      1. Dar atención personal y directa a las denuncias que por vía telefónica se efectúan en relación al maltrato y abandono de menores. 2. Representar a los menores de edad e incapacitados en los tribunales.      1. Ejercer la custodia de los menores que sean canalizados por el Ministerio Público, por ser objeto de maltrato, depositándolos en los albergues adecuados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador Jurídico, Auxiliar jurídico | Trámites legales | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Familiares de menores maltratados o abusados  Instituciones (Juzgado de lo familiar, Agencias del Ministerio público)  Instituciones de asistencia social / Albergues | Hogar sustituto  Trámites legales  Apoyo a personas y niños maltratados o abusados | Según demanda  Según demanda  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 |
| Niños y adolescentes atendidos | | Número entero | | Mensual | Niños y adolescentes atendidos en este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Documento de adopción  Expediente jurídico | | Según demanda  Según demanda | | | Padres adoptivos  Procuraduría de protección de niños, niñas y adolescentes |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ATENCIÓN INTEGRAL DE PERSONAS MALTRATADAS Y ABUSADAS** | | | |
| 1. Requerir a las áreas jurídica, psicológica y de trabajo social, el reporte de casos a fin de que sean adjudicados al expediente interno.      1. Delegar funciones y responsabilidades, así como apoyar a cada una de las áreas de la misma Procuraduría. 2. Llevar a cabo campañas de riesgos extemporáneos para menores de 18 años y de igual manera realizar campañas de riesgos ordinarios, extemporáneos y de matrimonio a la comunidad en general. 3. Coordinar acciones con instituciones públicas y privadas, así como con las autoridades, con el fin de entender y brindar de forma inmediata solución a los problemas que se presenten.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Áreas jurídica, psicológica y de trabajo social | Reporte de casos | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Comunidad en general  Instituciones públicas y privadas, y autoridades | Campaña de riesgos  Solución a problemas | Según demanda  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 |
| Niños y adolescentes atendidos | Número entero | Mensual | Niños y adolescentes atendidos en este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de casos | Según demanda | | Procuraduría de protección de niños, niñas y adolescentes. |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR ALBERGUE “MI ANGEL DE LA GUARDA” |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **COORDINADOR ALBERGUE “MI ANGEL DE LA GUARDA”** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Proporcionar a los menores que ingresen al albergue, un hogar de manera temporal en el cual haya un ambiente de protección y afecto hacia el menor, donde será tratado con dignidad, respeto y amor, logrando así que desarrolle un potencial humano, libertad y responsabilidad personal ejerciendo así su capacidad de elegir, crecer y transformarse para formar relaciones significativas y sanas para el mundo que los rodea. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Administración | | Administración de Personal | | |
| Derechos Humanos | | Trabajo en Equipo | | |
| Relaciones Humanas | | Resolución de Problemas y Conflictos | | |
| Comportamiento del Menor | | Comunicación asertiva | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Vehículo | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Trabajadora Social  Secretaria  Cocinera  Chofer  Intendente | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Procurador de Protección de niños, niñas y adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Procuraduría de Protección de niños, niñas y adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. APOYO Y ATENCION INTEGRAL DEL MENOR** | | | | |
| 1. Establecer coordinación con centros educativos, recreativos, empresas, albergues, clubs, fundaciones, asociaciones y dependencias, para coadyuvar en la atención integral de los menores residentes.      1. Estar en coordinación con el departamento de Procuraduría de la defensa del niño, la niña y la mujer, para dar seguimiento jurídico de los casos.      1. Elaborar un programa de actividades, necesario para atender integralmente al menor. 2. Acudir a reuniones con el equipo interdisciplinario para la evaluación y tratamiento de los casos para promover el cumplimiento del reglamento y programa de actividades, además de programar y llevar a cabo funciones de retroalimentación con el personal operativo del albergue. 3. Elaborar un informe mensual de actividades para entregarlo al director general de la institución. 4. Mantener informada a la Presidencia, Dirección y delegación de Procuraduría de la defensa del niño, la niña y la mujer, cualquier acontecimiento importante.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General DIF  Director General DIF, Presidente DIF y Procurador de la defensa de niño, niña y mujer | Entrega de informe mensual de actividades  Informe de acontecimientos importantes | Mensual  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Centros educativos, recreativos, empresas, albergues, clubs, fundaciones, asociaciones y dependencias | Apoyo en la atención integral del menor | 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 |
| Infantes atendidos | Número entero | | Mensual | Infantes atendidos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Programa de actividades  Informe mensual de actividades | Mensual  Mensual | | | Personal operativo del Albergue  Director general DIF |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN DEL ALBERGUE** | | | |
| 1. Supervisar el abastecimiento de alimentos.      1. Establecer coordinación con el nutriólogo de la institución para la elaboración de menú y llevar así el control de peso y talla de los menores.      1. Supervisar que las instalaciones se encuentren en condiciones óptimas.      1. Informar, capacitar y poner en marcha el “Plan de contingencia" llevado a cabo con la asesoría de Protección Civil.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Nutriólogo | Elaboración de menú | Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Protección Civil | Plan de contingencia | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Menú autorizado por el coordinador | Según demanda | | Cocinera |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR JURÍDICO |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | | |
| **COORDINADOR JURÍDICO** | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | |
| Ser asesor jurídico y fungir como coordinador de los distintos puestos, bajo la dirigencia del Procurador del departamento, brindando así, orientación y asistencia legal, psicológica y social de manera integral a toda la comunidad que sea vulnerable a la problemática social. | | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | | |
| Derecho en General | | Liderazgo | | | |
| Derecho Familiar | | Trabajo en equipo | | | |
| Derechos Humanos | | Comunicación Efectiva | | | |
| Relaciones Humanas | | Manejo de equipo de cómputo | | | |
|  | |  | | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | | |
| Computadora / Impresora | | Leyes y reglamentos aplicables | | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | | |
|  | | Internet | | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | | |
| Encargada de Albergue  Asesores Jurídico  Trabajadoras Sociales  Psicólogos | | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | | |
| Procurador de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | | |
| Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | | |
| **FUNCION 1. ASESORÍA Y ASISTENCIA LEGAL** | | | | | |
| 1. Brindar asesorías al usuario que acude a la Procuraduría para solicitar la orientación a su problema familiar y laboral de ámbito legal. 2. Revisar por internet los expedientes de cada caso que estén en trámite por parte de la Procuraduría del Sistema DIF Mazatlán. 3. Acudir al juzgado para que se revise físicamente el acuerdo del expediente y continuar con el trámite correspondiente. 4. Elaborar demandas y darles el seguimiento correspondiente para promover los tramites referentes a los menores (adopciones, patria potestad y guardas y custodias).      1. Supervisar las actividades realizadas por el personal a su cargo (Asesores Jurídicos).      1. Acudir a las audiencias de los trámites que se lleven en la Procuraduría a solicitud de cada Juzgado.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Coordinación y supervisión de actividades | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanía  Personal de Juzgados | Asesoría jurídica  Revisión de acuerdo de expedientes, Seguimiento a demandas | Según demanda  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 | |
| Demandas y trámites | Número entero | | Mensual | Número de demandas y trámites efectuados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | | DESTINO |
| Expedientes de casos  Demandas | Según demanda  Según demanda | | | | Procuraduría  Juzgados |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR MENORES INFRACTORES |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR MENORES INFRACTORES** | |
| **Objetivo** | |
| Llevar el control de menores de edad detenidos por las autoridades y en coordinación las demás áreas determinar la situación familiar para definir qué tipo de apoyo se le puede brindar, clasificándolos en el semáforo de menores infractores (focos verdes, amarillos, rojos). | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Derecho en General | Coordinación y Organización |
| Derecho Familiar | Trabajo en equipo |
| Derechos Humanos | Comunicación Efectiva |
| Relaciones Humanas | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Abogados  Trabajadores Sociales  Psicólogos | |
| **Jefe inmediato** | |
| Procurador de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del Sistema DIF Mazatlán | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINAR LA ATENCIÓN INTEGRAL DE MENORES INFRACTORES** | | | | |
| 1. Hacer conteos, reportes semanal y mensual de cuantos jóvenes son detenidos y de acuerdo a la infracción, clasificar el tipo de atención que necesitan. 2. Revisar periódicamente el llenado correcto de expedientes para exponer y corregir errores ante el equipo. 3. Recibir informes mensuales del personal adscrito al departamento (formato previamente elaborado), con fecha de entrega los días 2 de cada mes (a más tardar), hacer el conteo de los jóvenes reportados y cotejarlos con la agenda previamente elaborada, para así obtener la efectividad del personal durante el mes laborado, así como ingresos de jóvenes a centros de rehabilitación, escuela abierta, asistencia a talleres, etc. 4. Revisar y corregir errores en la agenda del mes (base de datos más importante del departamento). 5. Enviar agenda a Coordinación PAMAR mensualmente. 6. Realizar y enviar las actividades programadas del departamento mensualmente. 7. Organizar una junta mensual para la revisión del trabajo realizado. 8. Solicitar y coordinar la entrega oportuna de apoyos conveniados con los Centros de Rehabilitación semanalmente. 9. Formular requisiciones y manejo de caja chica del departamento. 10. Realizar revisión médica de menores detenidos generando un diagnóstico médico para integrarlo al expediente del menor. 11. Realizar visitas a los centros de rehabilitación que están trabajando en conjunto con el DIF para conocer las necesidades de salud de los jóvenes y hacer revisión médica junto con Nutriólogo y Psicólogo. 12. Coordinar los talleres de desarrollo humano que se ofrecen para las diferentes problemáticas de los menores por las cuales ingresan. 13. Supervisar la implementación técnicas de investigación y realizar estudios socioeconómicos a los menores y padres que no acepten los requisitos del tratamiento recomendado. 14. Supervisar el funcionamiento de los talleres ocupacionales (tae kwan do, bicicletas, gimnasia, rapel) detectando actitudes y aptitudes de cada menor para canalizarlo con los centros más adecuados para su desarrollo. 15. Supervisar el ingreso de nuevos estudiantes a escuela abierta y la permanencia de los estudiantes que ya están inscritos. 16. Elaborar el informe mensual de actividades por persona para obtener un resultado global y obtener el dato del índice de riesgo de reincidencia por menor, canalizaciones adecuadas, asistencias a escuelas en general.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Médico, Nutriólogo, Psicólogo | Coordinación y supervisión de actividades, Informes mensuales  Diagnóstico Integral | Diario / Mensual  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Centros de Rehabilitación | Entrega de apoyos | Semanal |   **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 | |
| Menores atendidos  Índice de reincidencia | Número entero  % | Mensual  Mensual | Menores atendidos por este programa  Reincidencias promedio | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Agenda del Mes  Requisiciones  Expedientes de menores  Informe de actividades | Mensual  Según demanda  Segunda demanda  Mensual | | | Personal del área  Compras  Personal del área  Procurador |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO DE ALMACÉN |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **ENCARGADO DEL ALMACÉN** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Mantener en óptimas condiciones las instalaciones de las Bodegas y en control la mercancía que se encuentra en esta área. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Control de Inventarios | | Administración Básica | | |
| Máximos y Mínimos | | Trabajo en Equipo | | |
| Capacidad de Análisis | | Manejo de equipo de cómputo | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Paquetería Office | | |
| Teléfono / Celular | | Formatos de Control | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Cargadores | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director General | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección General | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. CONTROL DE INVENTARIO Y ORDENAMIENTO DE BODEGAS** | | | | |
| 1. Realizar el inventario de la mercancía, a solicitud del Director General en las bodegas con las que se cuenta. 2. Llevar el control de caducidad de los productos. 3. Llevar el control de entradas y salidas de mercancía. 4. Recibir las despensas del programa E.I.A.S.A. 5. Recibir los Desayunos Escolares Fríos. 6. Recibir las despensas del programa Desayunos Calientes. 7. Firmar los embarques de todos los proveedores del Gobierno Estatal. 8. Emplayar y acomodar la mercancía recibida en lugares establecidos de los almacenes del Sistema DIF Mazatlán. 9. Coordinar las fumigaciones a las bodegas y verificar que se hayan efectuado correctamente. 10. Mantener en orden y en óptimas condiciones las bodegas. 11. Coordinar las labores de limpieza e higiene de Bodegas con el personal a su cargo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Cargadores  Director General  Personal de las áreas Sistema DIF | Coordinación y Supervisión de tareas  Inventario de mercancía  Entrega de mercancía | Diario  Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Recepción de mercancía | 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 |
| Registro de Entradas y Salidas  Registro de caducidades  Reporte de Inventario físico | Mensual  Mensual  Según demanda | | | Control Interno  Almacén  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR DE ÁREA MÉDICA |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **COORDINADOR DE ÁREA MÉDICA** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Estructurar, coordinar y evaluar estrategias de asistencia médica y mecanismos de prevención, conjuntamente con los Programas Nacionales de Salud e instituciones de este sector, coadyuvando la atención a todos los programas preestablecidos en el Sistema DIF Municipal, atendiendo las necesidades básicas de salud de la población, con el objetivo primordial de disminuir las estadísticas de morbilidad y mortalidad en la zona urbana y rural del Municipio. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Planeación y Organización | | Liderazgo | | |
| Medicina General | | Pensamiento Estratégico | | |
| Programas Nacionales de Salud | | Capacidad de Análisis | | |
| Terapias y Rehabilitaciones Físicas | | Manejo de equipo de cómputo | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Instrumentos y Equipo Médico | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Terapistas de Rehabilitación Física  Optometrista  Secretaria | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director General | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección General | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. ASISTENCIA MÉDICA Y MECANISMOS DE PREVENCIÓN** | | | | |
| 1. Estructurar Plan de trabajo para proporcionar asistencia médica en las diferentes áreas del sistema DIF. 2. Participar en 3 campañas del área médica: Prótesis oculares, LPH (Labio y paladar hendido) y Operación de cataratas. 3. Realizar calendario para el recurso humano con el fin de mejorar la distribución de tiempo. 4. Coordinar con la Dirección el Calendario de las jornadas médicas en la zona rural y urbana. 5. Determinar conjuntamente con la Dirección, actividades a realizar en zonas rurales y urbanas. 6. Establecer en conjunto con la Dirección y la Presidencia enlace directo con las instituciones de salud. 7. Evaluar y fortalecer programas preventivos de salud y Centro de rehabilitación que actualmente están habilitados, para el ejercicio de la medicina integral. 8. Retroalimentar y capacitar a cada uno de los integrantes del equipo del área médica. 9. Solicitar y revisar información a las U.B.R. de las terapias físicas realizadas. 10. Solicitar y revisar información al Odontólogo, Optometrista, Terapista Física, Consultas Médicas y Consultas de Rehabilitación sobre las actividades realizadas en el mes. 11. Dar consultas al ciudadano que acude a las oficinas del área Médica. 12. Supervisar y atender las necesidades detectadas con el personal a su cargo. 13. Coordinar con la Secretaria la integración de reportes del área médica. 14. Visitar a los albergues infantiles para conocer la situación de salud de los niños. 15. Elaborar informe de actividades y presentarlo al jefe inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General  Presidencia, Director General  Personal del área  Áreas del Sistema DIF | Autorización de Plan de trabajo,  Coordinación de actividades Enlace con Instituciones de salud  Coordinación y Supervisión de actividades  Asistencia Médica | Según demanda  Según demanda  Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Instituciones de Salud | Programas preventivos de salud | 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 |
| Personas atendidas | Número entero | | Mensual | Personas atendidas por área médica |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Plan de trabajo, Calendario de personal, Calendario de jornadas médicas  Informe de actividades | Mensual / Anual  Mensual | | | Director General, Personal del área  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR ÁREA RECREATIVA BOSQUE DE LA CIUDAD |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR ÁREA RECREATIVA BOSQUE DE LA CIUDAD** | |
| **Objetivo** | |
| Planear, coordinar y supervisar las actividades del Bosque de la ciudad, asegurando el buen funcionamiento y limpieza de los equipos e instalaciones para poder ofrecer un excelente servicio a los visitantes. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Planeación y Organización | Trabajo en equipo |
| Mantenimiento en General | Excelente calidad de servicio |
| Control de Inventarios | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Herramientas para mantenimiento |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Encargado de taquilla  Encargado de tienda | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES** | | | |
| 1. Realizar la planeación y supervisión de actividades del Bosque de la Ciudad. 2. Supervisar el correcto llenado de los controles de inventario y ventas.      1. Controlar los recursos económicos y materiales asignados. 2. Realizar solicitudes de compra de insumos y materiales necesarios para la operación de esta área recreativa.      1. Coordinar y apoyar los mantenimientos de instalaciones y equipo del Bosque de la Ciudad 2. Supervisar la limpieza del Bosque de la Ciudad.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General | Coordinación y Supervisión de actividades  Autorizaciones, Informes de resultados | Diario  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Mantenimiento de equipo e instalaciones | 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 |
| Importe de Ventas | Número entero | Mensual | Importe de las ventas del Bosque de la Ciudad |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Controles de Inventario y Ventas  Solicitudes de Compra | Diario / Mensual  Según demanda | | Director General  Compras |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO (CEDECOM) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **COORDINADOR CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO (CEDECOM)** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Formar, coordinar, controlar, supervisar y evaluar grupos de personas vulnerables y de bajo recursos económicos, de comunidades con rezago social, con la finalidad de fomentar la capacitación como alternativa para mejorar su calidad de vida. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Administración | | Manejo de Personal | | |
| Derechos Humanos | | Liderazgo | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación Asertiva | | |
| Solución de Problemas | | Manejo de Equipo de Computo | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Vehículo asignado | | Teléfono / Celular | | |
| Computadora / Impresora | | Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Subcoordinador CEDECOM  Secretaria CEDECOM  Encargados CEDECOM | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director General | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección General | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. PROMOCIONAR EL PROGRAMA DE CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO (CEDECOM)** | | | | |
| 1. Planear y elaborar estrategias para promocionar el objetivo general del programa, tanto en la zona urbana como rural. 2. Promover y organizar los Centros de Desarrollo Comunitario (CEDECOM). 3. Crear proyectos de servicios sociales y asistenciales. 4. Impulsar programas productivos para generar autoempleo. 5. Apoyar en todos los eventos solicitados por parte de la Dirección del Sistema DIF y/o campañas de desarrollo ciudadano y calidad de vida. 6. Informar a cada Encargado de Centro de Desarrollo Comunitario acerca de los apoyos, beneficios y actividades que se van ampliar de acuerdo a las necesidades. 7. Apoyar a otros programas de la Institución en entregas de sus apoyos dentro de los centros comunitarios.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General  Áreas del Sistema DIF | Coordinación y Supervisión de actividades  Autorización de Proyectos, Coordinación de acciones, Informes de resultados  Apoyo | Diario  Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Público en general | Promover los CEDECOM | 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 |
| Personas egresadas con empleo | Número entero | | Mensual / Anual | Número de personas egresadas de CEDECOM que lograron emplearse |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Proyectos de Programas Sociales y Asistenciales | Mensual / Anual | | | Director General, Subcoordinador CEDECOM y Encargados CEDECOM |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUPERVISIÓN DE LA OPERACIÓN** | | | |
| 1. Realizar visitas de supervisión a cada uno de los Centros para monitorear que las actividades y necesidades estén cubiertas. 2. Realizar el informe semanal de las actividades y alumnado de cada Centro, para notificar al Director del Sistema DIF Mazatlán. 3. Realizar Informe mensual de actividades e informes de avances de las líneas de acción del PDM 2014-2016, presentándolos a Director del Sistema DIF y la secretaria de la Presidenta del DIF Mazatlán. 4. Realizar el reclutamiento y selección de maestros que darán clases en los Centros. 5. Supervisar y autorizar listas de asistencia, las altas y bajas que se presenten y el cobro de cuotas de recuperación. 6. Revisar nómina general de todos los Centros de Desarrollo Comunitario. 7. Llevar el control administrativo de becas. 8. Organizar la clausura de cursos.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General  Recursos Humanos | Coordinación y Supervisión de actividades  Informes de actividades e informe de avances  Información de nómina | Diario  Mensual  Quincenal | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Aspirante a Maestro | Reclutamiento y Selección | 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 |
| Efectividad Capacitación | % | Mensual | Alumnos egresados/Alumnos inscritos |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Informe Semanal y Mensual de Actividades y Alumnado  Informe mensual de actividades e informes de avances de las líneas de acción del PDM 2014-2016  Control de Becas | Semanal  Mensual  Mensual / Anual | | Director General  Director General  Secretaria  Director General, Subcoordinador CEDECOM y Encargados CEDECOM |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  SUBCOORDINADOR CEDECOM |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **SUBCOORDINADOR CEDECOM** | |
| **Objetivo** | |
| Llevar el control de cuotas de recuperación y listas de asistencia de alumnado, así como también verificar el alta en ICATSIN sobre las certificaciones de los cursos que se imparten en los Centros de Desarrollo Comunitario (CEDECOM) y supervisar el proceso. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Administración | Lineamientos ICATSIN |
| Contabilidad | Capacidad de análisis |
| Relaciones Humanas | Solución de problemas |
| Comunicación Asertiva | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Sistema SADMUN |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador CEDECOM | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación CEDECOM | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE CONTROL ESCOLAR** | | | |
| 1. Elaborar y enviar la nómina general de todos los Centros de Desarrollo Comunitario. 2. Checar la calidad de los cursos, los recursos materiales que se utilizan y su correcto uso, supervisar las cuotas de cada curso y el estado de cada centro. 3. Realizar inventarios de equipo y material en los centros. 4. Elaborar requisiciones de papelería y artículos de limpieza para el correcto funcionamiento de todos los centros de desarrollo comunitario. 5. Verificar el proceso de inscripción y continuidad de cada alumno para poder dar de alta el curso ante ICATSIN. 6. Revisar cada uno de los documentos necesarios en los expedientes de cada alumno. 7. Hacerse cargo de todas las certificaciones de los cursos que se imparten en los Centros de Desarrollo Comunitario, llevar la documentación correspondiente a ICATSIN, verificar el alta y supervisar todo el proceso hasta la entrega de certificaciones. 8. Solicitar las cartas descriptivas de los cursos de ICATSIN que sean solicitados por los alumnos y controlar su correcta impartición en cada centro, según corresponda.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Coordinador CEDECOM | Coordinación y Supervisión de actividades  Autorizaciones, Coordinación de acciones | Diario  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | ICATSIN | Certificación de Cursos, Documentación | 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 |
| Certificaciones de cursos ante ICATSIN | Número entero | Según demanda | Número de cursos certificados ante ICATSIN |
|  |  |  |  |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Nómina  Requisiciones de Papelería y Limpieza, Inventarios  Certificación de Cursos, Cartas Descriptivas | Quincenal  Según demanda  Según demanda | | Coordinador CEDECOM, Encargados CEDECOM  Coordinador Contabilidad y Finanzas  Coordinador CEDECOM, Encargados CEDECOM, Alumnos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DE CEDECOM** | | | |
| 1. Supervisar el correcto funcionamiento de todos los Centros de Desarrollo Comunitario. 2. Apoyar a los encargados en el manejo operativo y capacitarlos en lo administrativo. 3. Supervisar las horas de clase impartidas por los maestros. 4. Planear y elaborar estrategias para promocionar el objetivo general del programa, tales como exposiciones, eventos individuales por curso y/o generales por centro.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General | Apoyo operativo y administrativo  Estrategias de promoción | Diario  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 |
| Número de alumnos inscritos | Número entero | Mensual | Número de alumnos inscritos generados a partir de la promoción |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Estrategias de Promoción | Según demanda | | Coordinador CEDECOM, Encargados CEDECOM |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO CEDECOM |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **ENCARGADO CEDECOM** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Asegurar el óptimo funcionamiento del Centro de Desarrollo Comunitario (CEDECOM) que esté a su cargo, participando en la iniciativa y difusión de nuevos cursos o talleres para fomentar la oportunidad de empleos para la comunidad. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Planificación y Organización | | Liderazgo | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación Asertiva | | |
| Derechos Humanos | | Solución de Problemas | | |
| Trabajo Social | | Manejo de equipo de computo | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Computadora / Impresora | | Paquetería Office | | |
| Teléfono / Celular | | Programas de cursos y talleres | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Maestros  Trabajadora Social (cuando aplique)  Auxiliar CEDECOM (cuando aplique)  Afanador | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Coordinador CEDECOM | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Coordinación CEDECOM | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. ADMINISTRAR EL CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO** | | | | |
| 1. Realizar la apertura del Centro, verificar instalaciones y áreas de trabajo (aulas), equipo y maquinaria. 2. Llevar una bitácora que contenga tiempos laborados por cada maestro que imparta sus clases en el Centro de Desarrollo Comunitario a su cargo. 3. Supervisar diariamente la impartición de cursos (hora de entrada y hora de salida). 4. Revisar la duración de los temas o contenido de cursos de cada uno de los maestros, para determinar si el avance es el adecuado. 5. Realizar reportes de tiempos laborados por cada maestro, para la formulación de la nómina. 6. Brindar información a los maestros para dar seguimiento a las necesidades de cada uno de ellos respecto al curso o taller que impartirá. 7. Realizar propuestas de apertura de nuevos cursos o talleres, dándole seguimiento a la difusión para atraer alumnos. 8. Gestionar la realización de Jornadas de apoyo a las comunidades /o escuelas para los cursos de Belleza, Gastronomía, Primeros Auxilios, Gimnasia, Ballet, Karate, Danza y Música. 9. Llevar el control de registros de inscripción de alumnos y de cuotas de recuperación mensual de cada uno de ellos en un software de control interno, así como hacer el respaldo en físico. 10. Detectar y canalizar personas y alumnos con necesidades de atención específica (orientación, atención psicológica, rehabilitación, calidad de vida, desarrollo Humano). 11. Llevar un control mensual para determinar las necesidades de papelería y artículos de limpieza del Centro de Desarrollo Comunitario a su cargo. 12. Supervisar diariamente las instalaciones del centro, en cuestión de limpieza y funcionamiento de sus herramientas. 13. Asegurarse de dejar resguardado el Centro de Desarrollo Comunitario por las noches.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Coordinador CEDECOM  Subcoordinador CEDECOM  Áreas del Sistema DIF | Coordinación y Supervisión de actividades  Autorizaciones, Requerimientos  Información de Nómina, Inscripciones, Cuotas de recuperación  Canalizar personas para atención | Diario  Según demanda  Semanal / Quincenal  Según demanda | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Público en general | Promover cursos | 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 de tiempos laborados  Registros de inscripción y Cuotas de recuperación  Control Mensual de papelería y limpieza | Diario /Quincenal  Mensual  Mensual | | | Subdirector CEDECOM  Coordinador CEDECOM, Subcoordinador CEDECOM  Subcoordinador CEDECOM |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR CLUB DEL ABUELO Y CASA DIURNA |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR CLUB DEL ABUELO Y CASA DIURNA** | |
| **Objetivo** | |
| Mejorar la calidad de vida de personas de la tercera edad, promoviendo su participación en actividades diversas, que ayuden a su desarrollo emocional y eleven su autoestima, favoreciendo así, su integración familiar. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Planificación y Organización | Trabajo en Equipo |
| Derechos Humanos | Liderazgo |
| Buen trato Humano | Comunicación Asertiva |
| Solución de Problemas | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular |  |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Trabajadora Social  Recepcionista  Enfermera  Cocinera  Intendente | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES Y ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS** | | | |
| 1. Brindar cuidados y protección a las personas adultas mayores inscritas en el programa. 2. Orientar y canalizar a las personas adultas mayores a los diferentes programas del DIF. 3. Coordinar eventos del Club del Abuelo que se realicen dentro y fuera del programa. 4. Promover y organizar pláticas de interés para las personas de tercera edad. 5. Convocar personas altruistas que brinden apoyo a las personas de la tercera edad. 6. Estar atento al funcionamiento completo del programa. 7. Llenar formatos de solicitudes y peticiones de las necesidades del Club del Abuelo y Casa Diurna. 8. Llenar formatos de listas de asistencia tanto de empleados como de los maestros que participan en el club. 9. Coordinar y vigilar las funciones de los empleados. 10. Realizar reporte de actividades cada fin de mes.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General | Coordinación y supervisión de actividades  Reporte de Actividades | Diario  Mensual | |  |  |  | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Áreas Sistema DIF  Público en general  Organizaciones, Instituciones | Canalizar personas para su atención  Apoyo a personas de la tercera edad  Eventos del Club | Según demanda  Según demanda  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 |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | Número de personas atendidas por este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Solicitudes de necesidades  Listas de Asistencia  Reporte de Actividades | Según demanda  Semanal / Mensual  Mensual | | Director General, Coordinador Contabilidad y Finanzas  Coordinador Recursos Humanos  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR DE CONTABILIDAD Y FINANZAS |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR DE CONTABILIDAD Y FINANZAS** | |
| **Objetivo** | |
| Mantener los flujos de información oportuna y sistemática acerca del funcionamiento de la Cooperativa, Gerencias y Consejo de Administración. Asesorar a Gerencias en temáticas financiero-contables, así como tributarias. Proponer a la Dirección mejoras administrativas que tenga como objetivo la seguridad en el tratamiento de la información e implementar procedimientos que permitan mejorar los controles para mantener un alto grado de seguridad en el manejo de valores. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Contabilidad General | Liderazgo |
| Finanzas | Trabajo en equipo |
| Aspectos Fiscales | Comunicación Asertiva |
| Capacidad de Análisis | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Software de Contabilidad |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Coordinador de Planeación y Proyectos  Auxiliar Contable  Compras  Mensajero | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN CONTABLE, FINANCIERA Y FISCAL** | | | |
| 1. Aplicar las leyes fiscales y gubernamentales a las que está sujeta la Institución. 2. Revisar los registros contables para la elaboración de Estados Financieros de cierre mensual y anual. 3. Elaborar, revisar e interpretar la información financiera. 4. Elaborar los informes trimestrales y sus notas para presentar a la Junta Directiva para su aprobación. 5. Elaborar los informes trimestrales para la Auditoria Superior del Estado. 6. Revisar y enviar a la Auditoria Superior del Estado el informe anual sobre la aplicación de los recursos públicos recibidos durante el ejercicio auditado por despacho externo. 7. Atender a los auditores, por ser comisionada por la Institución. 8. Elaborar facturas electrónicas para solicitar subsidios y/o transferencias al Municipio, por donativos en efectivo o en especie. 9. Presentar pago provisional de impuestos; ISR por salarios, ISR por asimilados a salarios, servicios profesionales y arrendamiento. 10. Realizar trámites fiscales ante SAT. 11. Elaborar el Presupuesto Anual estimado de egresos e ingresos por proyecto, clasificador y tipo de recurso. 12. Realizar la calendarización del Presupuesto Anual estimado de egresos e ingresos por proyecto, clasificador y tipo de recurso. 13. Elaborar y supervisar Presupuesto basado en resultados. 14. Supervisar el avance del ejercicio del Presupuesto de egresos e ingresos aprobado. 15. Realizar ampliaciones y transferencias de Presupuesto de egresos e ingresos cuando se requiera. 16. Revisar nómina del departamento de Recursos Humanos. 17. Realizar transferencias bancarias y manejo del sistema integral de Tesorería. 18. Autorizar gastos menores y urgentes para el desarrollo de las coordinaciones y programas. 19. Verificar que las pólizas que se registraron en sistema de contabilidad estén debidamente escaneadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Junta Directiva  Recursos Humanos  Coordinaciones y Programas | Coordinación y Supervisión de tareas  Informes trimestrales, Presupuestos  Revisión de nómina  Autorización de gastos menores | Diario  Trimestral / Anual  Semanal / Quincenal  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Auditoria Superior del Estado  SAT | Informes trimestrales y anuales, Atención de auditores  Declaraciones de Impuestos, Trámites fiscales | Trimestral / Anual  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 |
| Estados Financieros  Informes trimestrales  Informes trimestrales y anuales  Facturas electrónicas  Calculo de pagos provisionales de impuestos,  Presupuesto Anual, Presupuesto basado en resultados | Mensual / Trimestral  Trimestral / Anual  Mensual  Mensual / Anual | | Junta Directiva  Auditoria Superior del Estado  SAT  Junta Directiva |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. GESTIONES ADMINISTRATIVAS** | | | |
| 1. Tramitar fianzas a funcionarios públicos de la Institución. 2. Tramitar seguro de vehículos en coordinación con Encargado de vehículos. 3. Tramitar seguro de vida para los empleados del sistema DIF en coordinación con Recursos Humanos. 4. Dar capacitación y asesoría al personal adscrito al área contable. 5. Apoyar y realizar cualquier actividad, comisión o evento que realice el sistema DIF Mazatlán que le sea asignada.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Capacitación y Asesoría | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Trámites de fianzas y seguros | Según demanda | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| No aplica | No aplica | | No aplica |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS** | |
| **Objetivo** | |
| Estudiar las Reglas y Manual de Operación del Proyecto Hábitat (del ejercicio fiscal en curso), correspondiente al Programa Federal Infraestructura, mismo que autoriza la Secretaria de Desarrollo Agrario Territorial y Urbano (SEDATU) con el fin de gestionar los recursos para las comunidades de bajos recursos aledañas a los centros comunitarios, introduciendo o mejorando acciones para el desarrollo de capacidades individuales y comunitarias. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Reglas y Manual de Operación de Hábitat | Capacidad de Análisis |
| Elaboración de proyectos de factibilidad | Relaciones Humanas |
| Contabilidad y Finanzas | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular |  |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Auxiliar de Planeación y Proyectos | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador de Contabilidad y Finanzas | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación de Contabilidad y Finanzas | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. GESTIÓN Y APLICACIÓN DE RECURSOS DEL PROYECTO HÁBITAT** | | | |
| 1. Estudiar las reglas y manual de operación del proyecto Hábitat. 2. Realizar la aplicación de solicitud de recursos para los cursos y talleres que se llevarán a cabo durante el segundo semestre del año fiscal actual, en las zonas marginadas y zonas de alto impacto del Municipio de Mazatlán. 3. En los dos primeros trimestres, hacer la planeación y elaboración de Expedientes Técnicos de cada uno de los cursos y talleres solicitados, llevándose de manera explícita el objeto de dicha capacitación, así como los costos de cada uno de los materiales requeridos para llevarla a cabo. 4. Turnar la información del proyecto (como primera propuesta) a la Dirección General del Sistema DIF para su revisión y autorización, posteriormente será remitida al Departamento de Desarrollo Social del H. Ayuntamiento de Mazatlán. 5. Una vez aprobada la solicitud, proceder a la aplicación de los recursos para cursos y talleres autorizados y organizar la logística para la correcta aplicación de los recursos, realizando trámites de compras durante la ejecución, registrando los ingresos y gastos, realizando el envío parcial de los Estados Financieros por cada una de las obras autorizadas, hasta la clausura de las actividades. 6. Entregar los Estados Financieros Finales, de cada una de las obras autorizadas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General | Coordinación y Supervisión de tareas  Información del proyecto | Diario  Anual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Desarrollo Social  Beneficiarios | Información del Proyecto  Cursos, Talleres, Obras | Anual  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 |
| Beneficiarios del Proyecto Hábitat | Número entero | Anual | Número de personas beneficiadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Información del proyecto, documentación inicial y de comprobación, Estados Financieros | Anual | | SEDATU, Director General, Desarrollo Social |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR DE CONTROL INTERNO** | |
| **Objetivo** | |
| Establecer y dirigir la política en materia de control interno, vigilancia, fiscalización, supervisión y auditoria que deban observar todas las áreas administrativas y de operación del Instituto, así como vigilar su cumplimiento y en su caso prestarle el apoyo y asesoría que éstas soliciten. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Contabilidad en General | Capacidad de Análisis |
| Administración de Recursos | Comunicación asertiva |
| Control y Evaluación | Leyes y reglamentos de Administración Pública |
| Toma de decisiones efectiva | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Estados Financieros, Presupuestos |
| Teléfono / Celular | Formatos de control y evaluación |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Auxiliar de Control Interno  Encargado de Archivo | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. CONTROL INTERNO, VIGILANCIA, FISCALIZACIÓN Y AUDITORÍA** | | | |
| 1. Practicar visitas periódicas de inspección a todas las áreas a efecto de constatar que el ejercicio del gasto público sea congruente con las partidas del Presupuesto de Egresos autorizado. 2. Vigilar la observancia en el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias establecidas para el control interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán. 3. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones y observaciones que realicen los organismos de control del Estado. 4. Revisar las transferencias presupuestales que derivan del Presupuesto de Egresos. 5. Opinar, previamente a su expedición sobre las normas de control en materia de programación, administración de recursos humanos, materiales y financieros que elabore la Dirección y Administración, así como, las normas en materia de contratación de deuda que se formule. 6. Ordenar y llevar a cabo revisiones, auditorias normales o especiales a todas las área de la Institución con el objeto de promover la eficiencia en sus operaciones y comprobar el cumplimiento de los objetivos contenidos en el Plan Municipal de Desarrollo y las Leyes, Decretos, reglamentos, presupuestos y políticas establecidas. 7. Vigilar que se cumplan las disposiciones de los acuerdos, convenios y contratos celebrados entre la Institución y los proveedores, acreedores, contratistas, así como entidades públicas y privadas, de donde deriven inversión de fondos. 8. Vigilar que se cumplan las disposiciones contenidas en la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa. 9. Promover y sugerir el establecimiento de normas o lineamientos para que la actuación de los servidores públicos se dé en un marco de legalidad, probidad y eficiencia. 10. Supervisar el control y registro de los bienes muebles e inmuebles de patrimonio propio, comodato que tenga la Institución. 11. Llevar a cabo investigaciones sobre las actuaciones de los servidores públicos, de las personas físicas o morales cuando se presenten casos de incumplimientos de sus obligaciones inherentes a sus cargos, servicios, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles o enajenación de bienes para detectar conductas que violen la Ley de Responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa. 12. Aplicar los procedimientos administrativos que correspondan de acuerdo a las investigaciones realizadas por las conductas establecidas para los servidores públicos de conformidad con la Ley de Responsabilidad Administrativa para los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa, para lo cual se deberá aplicar los procedimientos legales que corresponda. 13. Evaluar el desempeño de los programas a cargo de las distintas áreas de la estructura de la Institución. 14. Vigilar que todos los servidores públicos de la Institución cumplan con los deberes que imponen el artículo 15 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa. 15. Recibir y atender las quejas e inconformidades que se presenten respecto de la actuación de los servidores públicos de la Institución. 16. Recibir, atender y desahogar los recursos de revocación que presenten los servidores públicos de la institución en contra de las sanciones administrativas que se les impongan. 17. Dar vista al superior jerárquico de los actos y hechos en los que participen servidores públicos de la Institución y que puedan ser constitutivos de delitos. 18. Implementar y mantener actualizado el Registro de Servidores Públicos sancionados y realizar la inscripción de sus antecedentes disciplinarios. 19. Comunicar a los Órganos Internos de Control y sus equivalentes del Ayuntamiento, de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial y de Órganos autónomos, los registros relativos a servidores públicos sancionados, recibir las comunicaciones similares de otros ayuntamientos, poderes y órganos, cancelar las inscripciones cuando procedan y expedir a solicitud de los propios interesados y de las autoridades ministeriales o judiciales, así como de las áreas de recursos humanos, las constancias respectivas. 20. Dictaminar cuando algún bien mueble o inmueble ha dejado de ser útil para la Institución respecto a su servicio al que estaba destinado para solicitar su baja a la Junta Directiva. 21. Establecer conjuntamente con la Dirección los procedimientos bajo los cuales se deberán enajenar los bienes a favor de terceros de los bienes muebles e inmuebles que hubieren sido dados de baja de su operación. 22. Intervenir en los procesos de entrega-recepción de las unidades administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de áreas del Sistema DIF  Dirección y Administración | Visitas de Inspección, Auditorías, Revisiones, Cumplimiento de leyes y reglamentos, Investigaciones  Opinión sobre normas de control, Notificación de delitos de Servidores Públicos | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Organismos de Control del Estado  Proveedores, acreedores, contratistas, entidades públicas y privadas  Ciudadanía | Cumplimiento de disposiciones reglamentarias  Cumplimiento de convenios y contratos  Recibir quejas e inconformidades | Según demanda  Según demanda  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 |
| Reportes de auditoría  Registro de Servidores Públicos sancionados | Según demanda  Según demanda | | Junta Directiva, Organismos de Control del Estado  Organismos de Control Municipales, Estatales y Federales |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN Y PROGRAMAS ASISTENCIALES |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | |
| **SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN Y PROGRAMAS ASISTENCIALES** | | | | |
| **Objetivo** | | | | |
| Gestionar y supervisar los diferentes programas de apoyos asistenciales que son dirigidos a la población objetivo que se encuentra en situación de riesgo o de vulnerabilidad. | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | |
| Administración de Recursos | | Liderazgo | | |
| Control y Evaluación | | Capacidad de Análisis | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación asertiva | | |
| Toma de decisiones efectiva | | Manejo de Equipo de Cómputo | | |
|  | |  | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | |
| Vehículo asignado | | Teléfono / Celular | | |
| Computadora / Impresora | | Paquetería Office | | |
|  | |  | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | |
| Coordinador Desayunos Escolares Calientes y Nutrición  Coordinador Desayunos Fríos  Coordinador EIASA  Coordinador PROAPAM  Coordinador PROBEC | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | |
| Director General | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | |
| Dirección General | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | |
| **FUNCION 1. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN PROGRAMAS DESAYUNOS ESCOLARES FRIOS Y CALIENTES** | | | | |
| 1. Supervisar que los productos que conforman los desayunos escolares, lleguen en tiempo y forma al CEDIS DIF Mazatlán. 2. Supervisar las escuelas beneficiadas asegurando que se cumpla con los lineamientos y el buen funcionamiento del programa. 3. Supervisar y capturar el peso y la talla de los alumnos beneficiados. 4. Dar seguimiento a las solicitudes de altas y bajas del programa. 5. Organizar la información y dinero de la cobranza. 6. Realizar cobranza de los desayunos a Escuelas beneficiadas con el programa. 7. Supervisar los estados de cuenta de las escuelas deudoras. 8. Realizar juntas periódicas con el personal operativo del programa.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Contabilidad y Finanzas | Coordinación y Supervisión de tareas, Juntas  Información y dinero de cobranza | Diario  Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Escuelas beneficiadas  Alumnos | Cobranza  Peso y talla | Según demanda  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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | | Mensual | Número de alumnos beneficiados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Padrón de beneficiarios, Censo de peso y talla  Estado de cuenta Escuelas, Reporte de cobranza | Según demanda  Según demanda | | | Control Interno  Contabilidad y Finanzas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE DESPENSAS E.I.A.S.A** | | | |
| 1. Supervisar la recepción de las despensas, en tiempo y forma en el CEDIS Mazatlán. 2. Supervisar la elaboración de estudios socioeconómicos a las personas que solicitan el apoyo de las despensas. 3. Apoyar en la elaboración de las rutas de entrega del programa de despensas. 4. Supervisar las entregas de las despensas.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General, Control Interno | Coordinación y Supervisión de tareas  Padrón de beneficiarios | Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personas beneficiadas | Supervisión de entrega de despensas | 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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Número de personas beneficiadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Padrón de beneficiarios | Según demanda | | Director General, Control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA PROAPAM** | | | |
| 1. Solicitar al área administrativa los recursos para pagar el apoyo económico. 2. Supervisar el padrón de beneficiados del programa PROAPAM. 3. Supervisar la nómina y entrega de las firmas de las personas que recibieron el pago del apoyo económico.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General, Control Interno  Contabilidad y Finanzas | Padrón de beneficiarios  Solicitud de recursos | Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personas beneficiadas | Pago de apoyo, firmas | 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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Número de personas beneficiadas |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Padrón de beneficiarios | Según demanda | | Director General, Control Interno |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE BECAS PROBEC** | | | |
| 1. Supervisar la elaboración de estudios socioeconómicos a las personas que solicitan el apoyo de las becas. 2. Supervisar el padrón de beneficiados del programa PROBEC. 3. Supervisar las convocatorias a los alumnos que reciben el apoyo de becas. 4. Apoyar en el pago de las becas en los lugares establecidos para dicho fin.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General, Control Interno  Contabilidad y Finanzas | Padrón de beneficiarios  Solicitud de recursos | Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personas beneficiadas | Pago de becas, firmas | 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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Número de alumnos beneficiados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Padrón de beneficiarios | Según demanda | | Director General, Control Interno |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR DE DESAYUNOS ESCOLARES CALIENTES Y NUTRICIÓN |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | | |
| **COORDINADOR DE DESAYUNOS ESCOLARES CALIENTES Y NUTRICIÓN** | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | |
| Ser responsable de elaborar un plan de acción, tanto en la comunidad urbana como rural marginada, con la finalidad de abarcar más espacios educativos, mismos que serán beneficiados con la dotación de desayunos calientes y orientación de una sana alimentación a través del plato del buen comer. | | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | | |
| Nutrición | | Liderazgo | | | |
| Derechos Humanos | | Resolución de problemas | | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación asertiva | | | |
| Trabajo en equipo | | Manejo de Equipo de Cómputo | | | |
|  | |  | | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | | |
| Computadora / Impresora | | Sistema SNIAS | | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | | |
|  | |  | | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | | |
| Auxiliar Nutrióloga | | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | | |
| Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | | |
| Subdirección de Atención y Programas Asistenciales | | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | | |
| **FUNCION 1. JORNADAS NUTRICIONALES Y MÉDICAS** | | | | | |
| 1. Realizar censo de peso y talla mensuales de cada alumno de las escuelas del padrón.      1. Dar pláticas de orientación alimentaria mensual. 2. Apoyar al Programa Desayunos Fríos realizando censo de peso y talla así como pláticas de orientación nutricional y activaciones físicas en todo el padrón de escuelas beneficiadas. 3. Efectuar jornadas médicas en los diferentes albergues de la ciudad con consultas nutricionales y elaboración de menús.      1. Realizar jornadas nutricionales en colonias de Mazatlán con consultas nutricionales.      1. Dar consultas nutricionales en consultorio y CEDECOM. 2. Apoyar en programas como Despensas, Becas y Jóvenes de corazón con pláticas de orientación alimentaria. 3. Dar seguimiento al Programa Mazatlán en forma con activaciones y consultas nutricionales.      1. Asistir al Programa Data con consultas nutricionales, y apoyar en clínicas de basquetbol en conjunto con IMDEM. 2. Levantar censo de peso y talla; además de activación y pláticas de orientación alimentaria en estancias CDA-CAICS. 3. Capturar información de niños beneficiados en el sistema SNIAS.      1. Realizar reportes mensuales dirigidos a Presidencia y a DIF Estatal.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador Desayunos Fríos y Estancias CDA-CAICS  CEDECOM, Programa Mazatlán, Programa DATA, Clínicas de Basquetbol, Programa Becas, Despensas y Jóvenes de Corazón  Presidente DIF | Censos, pláticas de orientación nutricional y activaciones  Consultas nutricionales, Platicas de orientación alimentaria  Reportes de resultados | Mensual  Mensual  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Público en general en albergues y colonias  DIF Estatal | Consultas nutricionales  Reportes de resultados | Según demanda  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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | | Mensual | | Número de alumnos beneficiados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO | |
| Censo de peso y talla de menores  Padrón de niños beneficiados  Reportes de resultados | Mensual  Mensual  Mensual | | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales  Subdirector de Atención y Programas Asistenciales  Presidente Municipal y DIF Estatal | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. CONTROL OPERATIVO DEL ÁREA** | | | |
| 1. Supervisar la operación de comedores, cocina y almacén.      1. Coordinar la entrega de despensas mensuales.      1. Apoyar en necesidades que requieran las aulas-comedor, elaboración de menús, superación de raciones por platillos y supervisión en la elaboración de platillos.      1. Supervisar el funcionamiento de la cocina y almacén en estancias CDA-CAICS  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales  Cocineros, almacenistas y auxiliar nutrióloga  Estancias CDA- CAICS | Control de almacén y problemas de operación  Funcionalidad del área  Supervisión funcionamiento cocina y almacén | Según demanda  Según demanda  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 |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reportes de entrada y salida de productos de almacén | Semanal / Mensual | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PROAPAM |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PROAPAM** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar la entrega de apoyos económicos mensuales, a personas adultas mayores con situación económica precaria, tanto de la zona rural como urbana. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Trabajo Social | Planeación y Control |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular | Padrón de beneficiarios |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Subdirección de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DE PROGRAMA DE APOYOS ECONÓMICOS** | | | |
| 1. Elabora y analizar los estudios socioeconómicos para el programa de apoyo (económico) a las personas adultas mayores. 2. Elaborar el padrón de beneficiados del programa PROAPAM. 3. Realizar las entregas de los apoyos económicos a las personas beneficiadas. 4. Elaborar la nómina y entregar las firmas de las personas que recibieron el pago del apoyo económico. 5. Realizar mensualmente el pago a beneficiarios.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | Padrón de beneficiarios, estudios socioeconómicos | Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Beneficiarios | Pago de apoyo, Firma | 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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Personas beneficiadas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reportes de entrada y salida de productos de almacén | Semanal / Mensual | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PROBEC |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PROBEC** | |
| **Objetivo** | |
| Implementar un plan de acción tanto en las escuelas de comunidades urbanas como rurales marginadas, con la finalidad de abarcar espacios educativos que serán beneficiados con el programa de becas. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Trabajo Social | Planeación y Control |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular | Padrón de beneficiarios |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Trabajadora Social | |
| **Jefe inmediato** | |
| Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Subdirección de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE BECAS** | | | |
| 1. Definir áreas marginadas urbanas y rurales que serán beneficiadas con estímulos económicos y despensa básica. 2. Elaborar diagnósticos de menores de escasos recursos económicos.      1. Aplicar estudios socioeconómicos, en menores seleccionados.      1. Generar un listado de menores que serán beneficiados con este programa de becas.      1. Convocar a reuniones con padres de niños beneficiados para la entrega de la beca. 2. Elaborar expedientes de menores becados, que contengan toda la información que solicita la Subdirección. 3. Dar seguimiento a los casos de menores becados. 4. Realizar y presentar informe mensual de actividades al Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajadora Social  Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | Coordinación de trabajo  Presentación de informe de actividades | Diario  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Padres o familiares del menor | Entrega de becas | 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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Personas beneficiadas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Diagnósticos, Estudios Socioeconómicos  Padrón de menores beneficiados y expedientes  Informe mensual de actividades | Según demanda  Según demanda  Mensual | | Programa de Estímulos a la Educación básica  Subdirector  Subdirector |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR EIASA |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR EIASA** | |
| **Objetivo** | |
| Llevar a cabo la coordinación de las actividades propias del programa, brindar atención a todas aquellas familias que se encuentran en situación de desamparo y vulnerabilidad, cuya condición socioeconómica lo requiera, enfocándose en la población más desprotegida en la zona urbana y rural, orientándolas a que aprovechen al máximo el apoyo impartiendo pláticas informativas de orientación alimentaria ofreciéndoles alternativas para mejorar la alimentación. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Administración | Comunicación asertiva |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Resolución de problemas |
| Trabajo social | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular | Padrón de beneficiarios |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Trabajadora Social | |
| **Jefe inmediato** | |
| Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Subdirección de Atención y Programas Asistenciales | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SELECCIONAR A LA POBLACIÓN OBJETIVO** | | | |
| 1. Seleccionar en las comunidades más desprotegidas a familias de escasos recursos económicos y con carencia de servicios básicos (agua, luz, drenaje, etc.).      1. Elegir a las familias que habitan en condiciones precarias, en desamparo con niños menores de 5 años de edad. mujeres embarazadas, ancianos, madres en periodo de lactancia y discapacitados. 2. Considerar como segunda prioridad a la población que ha sufrido sequias, pérdida de cosechas o que han sido víctimas de siniestros naturales, para ser beneficiados con las despensas. 3. Elaborar estudios socioeconómicos de personas seleccionadas. 4. Programar comunidades y colonias que serán beneficiadas por el programa durante un año.      1. Elaborar un programa de actividades, así como también el padrón de beneficiados por colonia o comunidad.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajadora Social | Coordinación y supervisión de actividades | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Población Objetivo  Síndicos y Comisarios de comunidades atendidas, Líderes o personal de apoyo de colonias | Aplicación de Estudio socioeconómico  Programación de actividades | Según demanda  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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Personas beneficiadas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Estudios Socioeconómicos,  Programa de actividades,  Padrón de beneficiarios | Mensual / Anual | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. ENTREGA DE DESPENSAS Y ORIENTACIÓN ALIMENTARIA** | | | |
| 1. Realizar cronograma de actividades semanales e informe mensual.      1. Estar en contacto con los síndicos y comisarios de las comunidades rurales atendidas, así como de los líderes o personal de soporte de las colonias que se les brinda el apoyo, con el fin de agilizar las entregas y mejorar el trabajo. 2. Organizar la entrega masiva de única vez y las entregas por zonas y colonias. 3. Realizar la entrega de despensas y a su vez brindar pláticas con temas de interés para las familias beneficiadas. 4. Controlar cantidad de entrada y salida de despensas a la bodega de DIF. 5. Entregar despensas l domicilio en colonias marginadas. 6. Hacer entrega de las cuotas recabadas al departamento de contabilidad de sistema DIF Mazatlán. 7. Brindar orientación alimentaria mediante programas educativos y relacionados con alimentación, nutrición y salud. 8. Brindar pláticas de higiene personal, contaminación ambiental, alimentación balanceada, conserva de frutas, etc. 9. Elaborar y entregar reportes de actividades realizadas en cada comunidad mensualmente al director(a) del sistema DIF municipal y a la dirección estatal del programa.      1. Elaborar listas y capturas de datos, informes, bonos y lo relacionado a las actividades de entrega del programa.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajadora social, chofer  Contador  Director general del sistema DIF Municipal | Control de despensas y asignación de tareas  Entrega de cuotas  Presentar reporte e informe | Según demanda  Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Síndicos y Comisarios de comunidades atendidas, Líderes o personal de apoyo de colonias  Beneficiarios del programa | Programación de actividades  Brindar orientación alimentaria y de salud | Según demanda  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 |
| Beneficiarios del Programa | Número entero | Mensual | Personas beneficiadas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Cronograma de actividades, Informe  Material de curso  Reporte de actividades en cada comunidad  Listas de datos, informes y bonos | Semanal/Mensual  Según demanda  Mensual  Mensual | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales  Beneficiarios  Director General DIF Municipal y DIF Estatal  Director General |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. ACTUALIZACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO** | | | |
| 1. Realizar e implementar nuevos proyectos así como renovar los existentes con el fin de cumplir los objetivos del programa y realizar un trabajo de calidad que sirva para cubrir las necesidades de nuestra población objetivo. 2. Asistir a cursos y capacitaciones para mejor desempeño del trabajo que se realiza. 3. Capacitar sobre el desarrollo del programa y llenado de los formatos a pasantes o presentadores de servicio social que brindan apoyo al programa E.I.A.S.A.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales | Autorización del nuevo proyecto o modificaciones,  Notificación de cursos | 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 |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Presentación del nuevo proyecto o mejoras de proyectos existentes | Según demanda | | Subdirector de Atención y Programas Asistenciales |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD** | |
| **Objetivo** | |
| Promover la integración social a personas con discapacidad, su incorporación al desarrollo, así como todo aquello que en conjunto contribuya a su bienestar y a mejorar su calidad de vida; así como también la intervención activa para la estructuración de procesos de invalidez disminuyendo el efecto de desintegración social del discapacitado. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Administración | Comunicación asertiva |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Resolución de problemas |
| Trabajo social | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular |  |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Encargado Traslada – T  Trabajadora Social | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. INTEGRACIÓN SOCIAL Y LABORAL** | | | | |
| 1. Elaborar un programa de actividades para promover la integración a la sociedad y al mercado laboral de las personas con discapacidad. 2. Establecer convenios de concentración de acciones y de recursos para la ejecución de este programa. 3. Coordinar acciones con asociaciones de personas con discapacidad, para el logro de los objetivos comunes. 4. Atender casos que se presenten en la institución o bien cuando son reportados por alguna oficina del sistema DIF. 5. Realizar visitas domiciliarias, para determinar la ayuda que se les puede proporcionar a los discapacitados. 6. Canalizar los casos para atención interna o con otros programas o dependencias, y dar seguimiento.      1. Realizar campañas que sensibilicen permanente a la sociedad a través de los medios de comunicación. 2. Participar en eventos de interés especial, que permitan sensibilizar al público en general y apoyar a los discapacitados.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Áreas internas DIF  Personal del área | Concentración de acciones y recursos  Programa de actividades | Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Asociaciones de personas con discapacidad  Medios de comunicación | Acciones para el logro de objetivos comunes  Campañas de sensibilización | Según demanda  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 |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | | Personas atendidas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Programa de actividades | Mensual | | | Director General |
| **FUNCION 2. CONTROL ADMINISTRATIVO** | | | | |
| 1. Diseñar formatos y papelería que se manejan dentro del programa.      1. Llenar los formatos de solicitud de atención con información del discapacitado.      1. Elaborar expedientes de cada uno de los casos atendidos. 2. Llevar el control de los archivos del programa de atención a personas con discapacidad. 3. Elaborar y presentar informe mensual de actividades a Jefe Inmediato.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Trabajadoras Sociales  Director General | Información de los casos  Presentación de informe | Según demanda  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA | |
| Entrega de reportes | % | Mensual | Reportes entregados/ Reportes solicitados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Formatos de solicitud de atención, Expedientes de los casos  Informe mensual de actividades | Según demanda  Mensual | | | Programa de atención a personas con discapacidad  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR JÓVENES DE CORAZÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR JÓVENES DE CORAZÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar y llevar la logística de los eventos y actividades del grupo de adultos de la tercera edad “Jóvenes de corazón” además de otorgar los beneficios del INAPAM y otros servicios que ayuden a mejorar su calidad de vida. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Logística y Coordinación de eventos | Liderazgo |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Comunicación asertiva |
| Trabajo social | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular | Programa de Eventos |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Asistente  INAPAM | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DE EVENTOS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS** | | | |
| 1. Coordinar la organización de bailes durante el segundo martes de cada mes para los adultos de tercera edad que forman el Grupo de Jóvenes de Corazón.      1. Coordinar los eventos y participaciones de los Adultos de Tercera Edad (Jóvenes de Corazón) tanto en los juegos municipales, estatales y nacionales, como en el carnaval de Mazatlán.      1. Coordinar el evento anual de "Bailar es recordar" para la presentación de las nuevas reinas de los Grupos Jóvenes de Corazón. 2. Coordinar el evento del día del abuelo durante el mes de agosto para los miembros del Grupo Jóvenes de Corazón, realizando actividades recreativas como: caminata, arbolización, encuentro de dominó, limpieza de playa, pláticas sobre valores, círculos de lectura, pláticas sobre prevención de enfermedades, misa de acción de gracias, baile de coronación de las 65 reinas durante el 28 de agosto. 3. Visitar a los Grupos de Jóvenes de Corazón para informarles sobre las actividades a realizar durante el mes. 4. Realizar el reporte de actividades tanto deportivas como culturales del Grupo Jóvenes de Corazón para notificarse a INAPAM Culiacán.      1. Coordinar el traslado a México de las personas de Jóvenes de Corazón que ocuparon los primeros lugares en los juegos deportivos y culturales a nivel Estado.      1. Preparar a los miembros de Jóvenes de Corazón para la participación del desfile del 20 de noviembre. 2. Coordinar la realización de posadas de cada Grupo de Jóvenes de Corazón.      1. Coordinar la entrega de cartas laborales a solicitud de los adultos mayores para trabajar en diferentes lugares como paqueteros. 2. Supervisar la elaboración de los testamentos ante notarios, ayudando al cobro mínimo por dichos servicios. 3. Coordinar la asistencia a eventos en coordinación con Presidencia y el H. Ayuntamiento donde se requiera la participación de los miembros de los Grupos de Jovenes de Corazón.      1. Dar atención ciudadana a los interesados a participar en el Grupo Jovenes de Corazón, informando los trámites para recibir la credencial correspondiente.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Coordinación y supervisión de actividades | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Organismos, Instituciones, Asociaciones, Dependencias  INAPAM Culiacán  Empresas, Notarios  Adultos mayores | Participación de adultos mayores en eventos  Reporte de actividades  Servicios a adultos mayores  Atención y otorgamiento de servicios | Según demanda  Mensual  Según demanda  Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | Personas atendidas con este programa |
| **Documentación Obligatoria:** | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO |
| Reporte de actividades  Cartas laborales | Mensual  Según demanda | | Director General, INAPAM Culiacán Empresas |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR ESTANCIAS INFANTILES CADI Y CAIC |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | | | | | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | | | | | |
| **COORDINADOR ESTANCIAS INFANTILES CADI Y CAIC** | | | | | |
| **Objetivo** | | | | | |
| Salvaguardar el desarrollo e integridad física y emocional de los menores que asisten a las estancias infantiles CADI y CAIC, así como administrar los recursos humanos, materiales y económicos de las mismas. | | | | | |
| **Conocimientos y Habilidades** | | | | | |
| Administración | | Liderazgo | | | |
| Derechos Humanos | | Trabajo en equipo | | | |
| Relaciones Humanas | | Comunicación Asertiva | | | |
| Solución de Problemas | | Manejo de Equipo de Cómputo | | | |
|  | |  | | | |
| **Herramientas y equipo** | | | | | |
| Computadora / Impresora | | Programa de trabajo | | | |
| Teléfono / Celular | | Paquetería Office | | | |
|  | |  | | | |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | | | | | |
| Supervisor  Secretaria  Asistentes Educativas  Cocineras  Intendentes | | | | | |
| **Jefe inmediato** | | | | | |
| Director General | | | | | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | | | | | |
| Dirección General | | | | | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | | | | | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | | | | | |
| **FUNCION 1. SUPERVISAR LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LOS NIÑOS EN ESTANCIA INFANTIL** | | | | | |
| 1. Recibir a los niños y verificar que hayan llegado en condiciones sanas a la Estancia Infantil. 2. Supervisar diariamente las salas durante las actividades y el trato de las asistentes hacia el menor. 3. Solicitar a las cocineras que sirvan los desayunos a los niños de acuerdo a la asistencia que se registró y supervisar que los alimentos se preparen con materias primas de buena calidad y se sirvan en porciones adecuadas. 4. Revisar planeaciones semanales basadas en el programa de los Centros. 5. Supervisar las actividades recreativas y educativas de cada sala en base a la planeación realizada previamente. 6. Supervisar la correcta vigilancia del personal para cuidar a los niños que están dormidos. 7. Verificar la correcta elaboración de la Bitácora de actividades de cada niño donde se plasma si comió, durmió, y sus necesidades fisiológicas. 8. Promover talleres de desarrollo del menor dirigido a padres de familia. 9. Coordinarse con la Secretaria de Salud para la aplicación de vacunas durante las Semanas Nacionales de Salud. 10. Supervisar los menús semanales en coordinación con el nutriólogo y las cocineras de acuerdo el mosaico nutricional. 11. Programar paseos recreativos y culturales con los menores.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Nutriólogo y cocineras | Coordinación y supervisión de actividades  Menú de niños | Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Niños  Secretaria de Salud  Padres de infantes | Supervisión de atención y cuidados  Aplicación de vacunas  Promover talleres | Diario  Según demanda  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 | |
| Eficiencia en atención de menores | % | | Mensual | Número de menores atendidos sin incidencias o problemas / Número total de menores atendidos | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | | DESTINO |
| Programa de Actividades Educativas y Recreativas | Mensual | | | | Director General, Personal de Estancias Infantiles |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. REALIZAR ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUPERVISAR EL CONTROL DE INFORMACIÓN DE INFANTES** | | | | |
| 1. Revisar listas de madres trabajadoras y listas de menores inscritos a la Estancia. 2. Realizar Estudios Socioeconómicos para establecer cuotas. 3. Entrevistar a padres de menores de nuevo ingreso. 4. Canalizar a padres a las diferentes áreas, cuando así se requiera. 5. Revisar información de padres morosos, así como enviar notificaciones. 6. Verificar las entradas o cuotas económicas recibidas en la Estancia Infantil para posteriormente hacer el depósito correspondiente. 7. Reportar mensualmente los avances de las líneas de acción e informes de actividades al DIF Estatal y DIF Nacional. 8. Realizar informe mensual de actividades, enviados a DIF Municipal. 9. Realizar informe mensual de ingresos y egresos. 10. Planear y llevar a cabo festejos de acuerdo a los eventos que se celebren durante el año.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Áreas del Sistema DIF | Canalizar a padres de infantes | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Padres de infantes  DIF Municipal, DIF Estatal y DIF Nacional  DIF Municipal | Aplicación de estudio socioeconómico, entrevista, envío de notificaciones  Avances en líneas de acción, Informe de actividades  Informe de actividades, informe de ingresos y egresos | Según demanda  Mensual  Mensual | |  |  |  |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA | |
| Entrega de reportes | % | Mensual | Reportes entregados/ Reportes solicitados | |
|  |  |  |  | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Estudios Socioeconómicos  Informe de Actividades, Reporte de Avances de líneas de acción  Informe de Ingresos y Egresos | Según demanda  Mensual  Mensual | | | Director General, Coordinador Contabilidad y Finanzas  DIF Municipal, DIF Estatal, DIF Nacional  Director General, Coordinador Contabilidad y Finanzas |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DE LAS ESTANCIAS INFANTILES** | | | | |
| 1. Supervisar la limpieza y mantenimiento de todas las áreas de las Estancias Infantiles. 2. Verificar correos electrónicos y asuntos generales con el personal a su cargo (incidencias, plan de actividades educativas del área). 3. Atender supervisiones del DIF Estatal y DIF Nacional en las instalaciones de las Estancias Infantiles. 4. Realizar visitas de supervisión a los CAIC que se encuentran en las comunidades de la zona urbana. 5. Realizar visitas de supervisión a los CAIC que se encuentran en las comunidades de la zona rural (Villa Unión, El Gualamo, Vainillo y Santa Fe). 6. Asesorar y delegar funciones al personal a su cargo. 7. Convocar reuniones de personal para evaluar su trabajo. 8. Promover cursos de capacitación para el personal, para que mejoren su desempeño y se mantengan actualizados. 9. Llenar hojas de requisición semanalmente, de acuerdo a las necesidades de los Centros. 10. Solicitar apoyo a las diferentes áreas del Municipio para el mantenimiento de los Centros. 11. Actualizar y llevar a cabo el plan de contingencia por medio de simulacros, apoyados por Protección Civil.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Coordinación y supervisión de actividades, capacitación | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | DIF Estatal, DIF Nacional  Dependencias Municipales  Protección Civil | Atender supervisiones  Mantenimiento de los centros  Plan de contingencia | Según demanda  Según demanda  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 | |
| % de observaciones solucionadas en Revisiones DIF Estatal y Nacional | % | Mensual | Observaciones solucionadas / Observaciones totales en revisiones | |
|  |  |  |  | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Requisición  Reporte de Observaciones en Revisiones  Plan de Contingencia | Semanal  Según demanda  Mensual | | | Coordinador Contabilidad y Finanzas  Director General  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  SUPERVISOR CAIC |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **SUPERVISOR CAIC** | |
| **Objetivo** | |
| Salvaguardar el desarrollo integral física emocional de los menores que asisten a la guardería (estancia infantil), así como también administrar los recursos materiales y económicos de la misma. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Administración | Liderazgo |
| Derechos Humanos | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Comunicación Asertiva |
| Trabajo Social | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Programa de trabajo |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Asistentes Educativas | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador Estancias Infantiles CADI y CAIC | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación Estancias Infantiles CADI y CAIC | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISIÓN DE CAIC** | | | | |
| 1. Asistir a los Centros de Asistencia Infantil Comunitario (CAIC) para supervisar y detectar las necesidades de cada centro. 2. Detectar si el centro está operando con normalidad con un horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.      1. Durante la visita, corroborar que la responsable de cada centro se encuentre presente. 2. Observar que la responsable del centro o asistente de sala realice la actividad de filtro de entrada y recepción de menores y a su vez se lleve a cabo la bitácora de registro de los mismos. 3. Revisar que la responsable del centro lleve un control de expediente de cada menor inscrito al centro. 4. Observar que la responsable cuente con periódico mural mensual, menú semanal y carteles informativos para padres de familia. 5. Supervisar cada una de las áreas del centro como cocina y preparación de alimentos, salas, sanitarios de menores, sanitarios de personal, patio, mobiliario y equipo, seguridad y riesgos.      1. Supervisar actividades educativas y buen trato por parte de las asistentes hacia el menor. 2. Supervisar la actividad de sueño y descanso del menor para detectar que los menores no se encuentren solos durante la misma.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal de los Centros | Supervisión de actividades, corrección | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Infantes | Supervisar atención recibida | Diario |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA | |
| Visitas de supervisión | Número entero | Mensual | Número de visitas de supervisión a los centros | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe mensual de actividades | Mensual | | | Coordinador Estancias Infantiles |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR INFORMÁTICA |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR INFORMÁTICA** | |
| **Objetivo** | |
| Mantener en óptimas condiciones los equipos de cómputo (software y hardware), copiadoras, equipos de telefonía y comunicación que son de importancia para las funciones de los distintos colaboradores del Sistema DIF, así como resguardar la información institucional. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Sistemas Computacionales | Planeación y Organización |
| Hardware, Software, Telefonía | Trabajo en equipo |
| Administración de páginas web | Comunicación Asertiva |
| Capacidad de análisis | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Herramientas y piezas de equipo de cómputo |
| Teléfono / Celular | Software específico para páginas web |
|  | Paquetería Office |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Auxiliar de Informática | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. MANTENIMIENTO A EQUIPOS, SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN A USUARIOS** | | | | |
| 1. Dar atención a usuarios que requieren mantenimiento y reparación de equipo de cómputo, telefonía, impresoras, escáner, copiadoras, etc. 2. Dar soporte técnico a los servidores de contabilidad armonizada CECOM y Bienes Municipales. 3. Realizar respaldos de los servidores de contabilidad armonizada CECOM y Bienes Municipales. 4. Realizar formateo de equipo de cómputo a solicitud del usuario o por revisión periódica por parte del área de Informática. 5. Mantener el portal del DIF actualizado (página web en línea). 6. Dar soporte en sistemas de información que los empleados cuentan para la elaboración de su trabajo. 7. Instalar, implementar y generar reporte de reloj checador. 8. Instalar e implementar cámaras de seguridad en algunos departamentos de la institución. 9. Instalar software administrativo y de diseño gráfico. 10. Fungir como enlace con la Coordinación de Acceso a la Información, enviando cualquier tipo de información solicitada por el ciudadano, previa autorización del Jefe Inmediato.      1. Apoyar en actividades específicas solicitadas por el Jefe Inmediato para solucionar problemas de áreas, eventos o situaciones especiales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del Sistema DIF  Director general | Mantenimiento y reparación de equipo, soporte técnico, asesoría en sistemas  Asignación de actividades | Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinación de acceso a la información | Envío de información solicitada | 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 | |
| Servicios de soporte técnico | Número entero | Mensual | Número de servicios de soporte técnico realizados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe mensual de actividades | Mensual | | | Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR OPERATIVO |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR OPERATIVO** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar a su equipo de trabajo para apoyar a todos los programas de Sistema DIF Mazatlán en las labores habituales de los mismos donde se requiera el traslado de personal, mobiliario, equipo o mercancías. Asimismo, se encargará de supervisar el buen funcionamiento de los vehículos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Planeación y Organización | Liderazgo |
| Manejo de vehículos | Trabajo en equipo |
| Mantenimiento preventivo de vehículos | Comunicación Asertiva |
| Colonias y vialidades de la ciudad | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Herramientas de mantenimiento |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Choferes | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. COORDINACIÓN DE TRASLADOS DE MERCANCÍA, DESPENSAS, PERSONAL, EQUIPO Y MOBILIARIO** | | | | |
| 1. Revisar los Cronogramas de eventos para coordinar al personal a su cargo y realizar los movimientos de traslado ya sea de mercancía, despensas, personal, mobiliario, etc. 2. Coordinar la distribución y uso de todos los vehículos. 3. Apoyar en las cargas de los materiales que se requieren a los vehículos de transporte.      1. Apoyar como Chofer en los traslados programados cuando sea necesario (en caso de ausencia o alguna urgencia específica que demanda entrega directa). 2. Supervisar el buen funcionamiento de los vehículos, enviándolos a reparación si es necesario, previa autorización del jefe inmediato. 3. Realizar el informe de actividades del área operativa (traslados, eventos, etc.).  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Choferes  Director general  Personal del sistema DIF | Coordinación y supervisión de actividades  Autorizaciones, informe de actividades  Traslados | Diario  Según demanda,  Mensual  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Proveedores | Servicios de reparación de vehículos | 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 | |
| Traslados realizados | Número entero | Mensual | Número de traslados realizados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe mensual de actividades | Mensual | | | Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PAMAR |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PAMAR** | |
| **Objetivo** | |
| Planear y coordinar acciones junto con el personal a su cargo para lograr los objetivos establecidos conjuntamente con la Presidencia y Dirección del sistema DIF, que permitan contribuir a la prevención de situaciones de riesgo y a la dotación de herramientas para que un menor reaccione de manera positiva ante un problema de tipo psicosocial. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Planeación y Organización | Liderazgo |
| Psicología / Trabajo Social | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Comunicación Asertiva |
| Derechos Humanos | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Planes y programas |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Encargado PRISEA  Encargado PROHOGAR  Encargado Desarrollo Humanos y Orientación  Encargado Buen trato  Secretaria | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO EN ADOLESCENTES Y MENORES** | | | | |
| 1. Prevenir la expulsión y abandono del menor de su ambiente familiar, estimulando las zonas expulsoras y la participación de las familias en los programas institucionales del DIF. 2. Fomentar la actitud de cambio en los niños en riesgo. 3. Propiciar que los niños en situación de riesgo tengan acceso a la educación escolarizada, coordinándose con las instituciones correspondientes. 4. Promover e impulsar la capacitación de los menores y las familias en un oficio o actividad que les permita llevar a cabo una vida digna. 5. Evaluar y sistematizar experiencias, plasmándolas en informes de actividades. 6. Participar en los cursos de adiestramiento y capacitación que sean necesarios para el mejor desempeño de las funciones de la coordinación del programa. 7. Elaborar programas de actividades de acuerdo a la realidad del municipio, de cada uno de los proyectos a su cargo. 8. Entrega de reporte mensual a la Dirección del sistema DIF Municipal. 9. Establecer relación con los niños y captar sus expectativas, en el medio que se desarrolla. 10. Reportar información para elaborar de expedientes de cada menor. 11. Asistir a reuniones que convoque el coordinador del programa, de información y retroalimentación de actividades y evaluación de las mismas. 12. Evaluar y sistematizar experiencias. 13. Brindar pláticas con temas de interés a padres y jóvenes tendientes a la prevención de conductas para y antisociales. 14. Realizar visitas a las escuelas para la verificación de la asistencia del menor.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Director General | Programa de actividades, Informe de actividades | Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Familia del menor  Menores  Maestros de escuelas | Participación en programas institucionales, Capacitación, Pláticas de prevención  Fomentar actitud de cambio, Educación, Prevención, Capacitación, Interacción  Verificar asistencia del menor | Según demanda  Diario  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 | |
| Menores atendidos | Número entero | Mensual | Número de menores atendidos por este programa | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Programa de actividades, Informe de actividades  Expediente del menor | Mensual  Según demanda | | | Director General  Programa PAMAR |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO PRISEA |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ENCARGADO PRISEA** | |
| **Objetivo** | |
| Concientizar a jóvenes de ambos sexos, sobre el manejo responsable de la sexualidad y los riesgos del embarazo precoz, además, brindar atención a adolescentes en gestación o que ya sean madres, proporcionándoles orientación e información, para que mejoren su calidad de vida y la de sus hijos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Psicología | Educación sexual |
| Relaciones Humanas | Trabajo en equipo |
| Derechos Humanos | Comunicación Asertiva |
| Trabajo Social | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Material para talleres |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Encargado Prevención de adicciones | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador PAMAR | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación PAMAR | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN A ADOLESCENTES Y PREVENCIÓN DE EMBARAZOS** | | | | |
| 1. Seleccionar las áreas a trabajar en conjunto con el coordinador del área. 2. Formar grupos de adolescentes en riesgo. 3. Impartir talleres de salud sexual, prevención de embarazo, bebes virtuales y prevención de drogas en las escuelas y comunidades de zona urbana y zona rural. 4. Elaborar tríptico para dar a conocer los derechos de las mujeres. 5. Promover becas de estudios. 6. Canalizar adolescentes embarazadas a centros de atención médica municipal. 7. Dar seguimiento de casos. 8. Realizar invitaciones a madres y adolescentes embarazadas en el Hospital General. 9. Brindar pláticas de riesgos en embarazos a temprana edad. 10. Brindar pláticas encaminadas a la prevención del embarazo. 11. Elaborar informes mensuales de actividades. 12. Realizar reportes semanales o mensuales.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador del área | Seleccionar áreas de trabajo, Informes de actividades, reportes de actividades | Semanal / Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Adolescentes embarazadas o que han sido madres, Adolescentes en general | Talleres, Cursos, Pláticas, orientación, atención, cuidados | 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 | |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | Número de personas atendidas por este programa | |
|  |  |  |  | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe de actividades, Reporte de actividades  Tríptico de información para mujeres | Semanal / Mensual  Según demanda | | | Coordinador PAMAR  Adolescentes |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO PROHOGAR |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ENCARGADO PROHOGAR** | |
| **Objetivo** | |
| Impartir pláticas y talleres de orientación con padres de familia, así como la realización de actividades de padres e hijos y de integración y convivencia familiar, donde se refuerce la importancia del acompañamiento de los padres de familia en la educación de los hijos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Psicología / Trabajo Social | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Comunicación Asertiva |
| Derechos Humanos | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Material para pláticas y talleres |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador PAMAR | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación PAMAR | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. IMPARTICIÓN DE PLATICAS Y TALLERES, Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN FAMILIAR** | | | | |
| 1. Impartir talleres de concientización a padres de familia en zona urbana y zona rural, tanto en planteles educativos como en comunidades.      1. Realizar eventos de integración de los menores y sus padres de familia.      1. Asistir a las reuniones con la Coordinadora de Desarrollo Humano para reportar avances de los talleres impartidos durante la semana.      1. Realizar Informe de actividades realizadas en los diferentes planteles y comunidades. 2. Preparar y actualizar material didáctico, de información y desarrollo para la impartición de Talleres. 3. Realizar conferencias gratuitas en el departamento del Centro de orientación familiar, con temas abiertos como motivación para la convivencia sana en la familia.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador del área | Reporte de avances, Informe de actividades | Semanal / Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Padres de familia, menores | Talleres, Pláticas, Conferencias, Eventos de integración | 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 | |
| Talleres y Eventos realizados | Número entero | Mensual | Número de talleres y eventos realizados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Reporte de avances, Informe de actividades  Material didáctico | Semanal / Mensual  Según demanda | | | Coordinador del área  Asistentes a talleres y pláticas |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO DESARROLLO HUMANO Y ORIENTACIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ENCARGADO DESARROLLO HUMANO Y ORIENTACIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Brindar asesoría y tratamiento psicológico, a menores, ancianos, minusválidos, adolescentes y mujeres, que así lo requieran por tener trastornos emocionales derivados de problemas socio familiares así como también llevar la coordinación del departamento. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Psicología | Liderazgo |
| Relaciones Humanas | Trabajo en equipo |
| Derechos Humanos | Comunicación Asertiva |
| Trabajo Social | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Expedientes de pacientes |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Psicóloga | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador PAMAR | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación PAMAR | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y COORDINACIÓN DEL ÁREA** | | | | |
| 1. Brindar atención psicológica a personas que manifiesten controversia familiar o de tipo conyugal. 2. Brindar atención psicológica personas víctimas de maltrato físico, verbal o psicológico. 3. Brindar atención psicológica a menores en estado de abandono, maltrato físico, verbal, psicológico y sexual. 4. Realizar psicoanálisis a solicitantes de adopción para determinar su estado emocional. 5. Dar atención psicológica en caso de delito sexual, violación equiparada, atentado al pudor, estupro y corrupción de menores. 6. Aplicar pruebas psicológicas y evaluación (diagnostico psicológico), con el fin de conocer aspectos o estado emocional, rasgo de responsabilidad, coeficiente intelectual, edad de madurez, así como detectar si existe posible lesión cerebral del paciente en los casos que se presentan en la Procuraduría. 7. Proporcionar tratamiento psicológico a usuarios que así lo requieran, ya sea orientación, psicológica psicoterapia individual, de pareja, grupal o familiar. 8. Brindar conferencias, en relación de valores familiares, sociales y culturales. 9. Elaborar informe mensual al (a) director (a) y presidenta del sistema DIF Mazatlán 10. Coordinar el personal a su cargo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área | Coordinación y supervisión de actividades | Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personas con trastornos emocionales  Solicitantes de adopción  Personas que se presentan en la Procuraduría | Atención psicológica  Psicoanálisis  Pruebas psicológicas y evaluación | Según demanda  Según demanda  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 | |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | Número de personas atendidas por este programa | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe de actividades | Mensual | | | Director General y Presidenta Sistema DIF |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ENCARGADO PROGRAMA BUEN TRATO |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ENCARGADO PROGRAMA BUEN TRATO** | |
| **Objetivo** | |
| Promover y mejorar el buen trato en forma de convivencia positiva entre las niñas, niños, adolescentes, madres, padres, al fortalecer las habilidades y conductas protectoras que les permitan evitar o afrontar situaciones de vida que los pongan en riesgo. Así como trabajar en el rescate de valores y fortalecimiento de las relaciones de convivencia en niños, niñas, jóvenes, adultos y adultos mayores con el objetivo de fortalecer el apego y amor, la identidad, la convivencia pacífica y la comunicación entre otras actitudes y habilidad necesarias para la vida diaria | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Psicología / Trabajo Social | Trabajo en equipo |
| Relaciones Humanas | Comunicación Asertiva |
| Derechos Humanos | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Material para pláticas y talleres |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Ninguno | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador PAMAR | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación PAMAR | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. PROMOCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA BUEN TRATO** | | | | |
| 1. Promover el Programa Buen Trato, en medios masivos, prensa, folletos, eventos.      1. Distribuir y colocar materiales gráficos, didácticos y educativos en Escuelas, Comunidades, Centros DIF, Centros deportivos y culturales, mercados, y en eventos. 2. Realizar actividades deportivas, culturales, recreativas que promuevan la convivencia humana y el buen trato en los entornos familiar, escuela, amigos y comunidad. 3. Realizar actividades educativas que prevengan situaciones de riesgo asociadas a los malos tratos y las conductas agresivas y de violencia social. 4. Realizar talleres de fortalecimiento y desarrollo de habilidades de buen trato en las familias. 5. Realizar pláticas de sensibilización y motivación con los adultos mayores. 6. Platicas con madres, padres de familia y cuidadores sobre crianza positiva y paren talidad bien tratante. 7. Pláticas con adolescentes y jóvenes sobre relaciones bien tratantes en la amistad y en el noviazgo.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinador PAMAR | Informe de actividades | Semanal / Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanía | Promover el Programa Buen trato, actividades deportivas, culturales, recreativas y educativas, Talleres y pláticas | 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 | |
| Talleres y Eventos | Número entero | Mensual | Número de talleres y eventos realizados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Informe de actividades | Mensual | | | Coordinador PAMAR |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PARQUE LINEAL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PARQUE LINEAL** | |
| **Objetivo** | |
| Supervisar que todos los parques lineales de la ciudad sean funcionales y se mantengan en óptimas condiciones, así como dar seguimiento a las necesidades de los mismos. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Coordinación y Supervisión | Trabajo en equipo |
| Mantenimiento en general | Comunicación Asertiva |
| Liderazgo | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Bitácoras de cada parque |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Administradores | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO DE PARQUES LINEALES** | | | | |
| 1. Dar seguimiento al recorrido que se realiza a cada parque en compañía del Administrador. 2. Dar seguimiento al mantenimiento en el parque lineal. 3. Llevar el control de asistencia del personal de limpieza del parque lineal. 4. Llevar el control de asistencia de cada Administrador. 5. Recorrer el parque lineal para su completa inspección. 6. Realizar reportes mensuales del parque lineal. 7. Gestionar y proporcionar material de trabajo a los administradores. 8. Administrar el material de trabajo y tener una bitácora de cada parque. 9. Monitorear que no falten guardias de seguridad de la empresa contratada y si hace falta reportar con el superior a cargo.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Administradores  Director General | Coordinación y supervisión de actividades, Entrega de materiales de trabajo  Reporte de actividades | Diario  Mensual | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Empresa de seguridad | Monitoreo de guardias de seguridad | 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 de actividades  Listas de asistencia  Bitácora de cada parque | Mensual  Diario  Diario | | | Director General  Personal del área  Director General |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  ADMINISTRADOR PARQUE LINEAL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **ADMINISTRADOR PARQUE LINEAL** | |
| **Objetivo** | |
| Llevar la administración del parque lineal que le sea asignado, estando al pendiente de las necesidades que surjan en el lugar y supervisar al personal que está a su cargo. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Organización y Control | Trabajo en equipo |
| Mantenimiento en General | Comunicación Asertiva |
| Trabajos de pintura | Orientación al Servicio |
|  |  |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Teléfono / Celular | Bitácora del parque |
| Herramientas de mantenimiento | Material de trabajo |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Intendente | |
| **Jefe inmediato** | |
| Coordinador Parque lineal | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Coordinación Parque lineal | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. SUPERVISAR MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL PARQUE** | | | | |
| 1. Monitorear la limpieza en general, inspeccionando la limpieza del parque. 2. Reportar daños dentro del parque al Coordinador. 3. Llevar bitácora del personal a cargo. 4. Tomar registro de toda actividad que se registre dentro y fuera del parque. 5. Inspeccionar el parque completo, que esté en buenas condiciones. 6. Reparar cualquier área que esté dañada, si no es reparada por personal asignado, reportar al Coordinador. 7. Dar mantenimiento a los aparatos del Gimnasio. 8. Pintar si es necesario en paredes u otro espacio que se requiera.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Intendentes  Coordinador Parque lineal | Coordinación y supervisión de actividades  Reportar daños, solicitar material de trabajo | Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanía | Información del parque | Según demanda |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA | |
| No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Bitácora del parque | Mensual | | | Coordinador Parque lineal |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR PRENSA Y DIFUSIÓN |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR PRENSA Y DIFUSIÓN** | |
| **Objetivo** | |
| Coordinar las acciones necesarias para la implementación de las estrategias de comunicación y relaciones públicas de la institución, de adscripción con los diversos medios de comunicación, mediante la organización de entrevistas, conferencias de prensa y emisión de comunicados, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional del Sistema DIF Mazatlán | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Comunicación | Diseño gráfico |
| Relaciones Públicas | Trabajo en equipo |
| Publicidad y Promoción | Orientación al Servicio |
| Manejo de redes sociales | Manejo de equipo de cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Internet |
| Teléfono / Celular | Paquetería Office |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Encargado de Fotografía y Video | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. DIFUSIÓN DE PROGRAMAS Y EVENTOS DEL SISTEMA DIF** | | | | |
| 1. Difundir la información sobre los programas asistenciales del Sistema DIF Mazatlán 2. Mantener la página oficial actualizada con la información relacionada con la comunicación social y actos con la prensa. 3. Escribir boletines informativos y publicarlos. 4. Manejar las redes sociales del Sistema DIF Mazatlán. 5. Tomar fotografías y video de eventos oficiales de la institución. 6. Preparar información para el informe de presidencia del Sistema DIF Mazatlán. 7. Diseñar la publicidad del Sistema DIF Mazatlán. 8. Realizar de spots de radio y televisión. 9. Llevar las Relaciones públicas de la Institución.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del área  Director General | Coordinación y supervisión de actividades  Autorización de boletines, publicidad, spots | Diario  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Ciudadanía  Medios de Comunicación | Respuesta en redes sociales  Spots de radio y televisión | Según demanda  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 | |
| Proyectos de difusión y publicidad | Número entero | Mensual | Proyectos de difusión y publicidad realizados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Boletines informativos, Diseños publicitarios | Según demanda | | | Director General, Medios Publicitarios |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR RECURSOS HUMANOS |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR RECURSOS HUMANOS** | |
| **Objetivo** | |
| Implementar normas y políticas de Recursos Humanos, autorizadas por la Presidencia y Dirección vigilando estrictamente el cumplimiento de las mismas, así como ser responsable de prestaciones y servicios a los empleados, desarrollo personal y organizacional, seguridad e higiene, servicios médicos, administración de sueldos y salarios, relaciones laborales. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Administración de Recursos Humanos | Trabajo en Equipo |
| Contabilidad / Aspectos Fiscales | Relaciones Humanas |
| Cálculo de Nómina | Comunicación Asertiva |
| Trámites FOANCOT | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Teléfono / Celular |
| Sistema SADMUN | Escáner / Copiadora |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Auxiliar de Recursos Humanos | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS** | | | | |
| 1. Revisar información de pre nómina de empleados de confianza. 2. Calcular nómina en base a las incidencias generadas en el periodo. 3. Subir información de la nómina al portal del banco de empleados de confianza. 4. Elaborar requisición para el pago de nómina, en el sistema SADMUN. 5. Revisar la información registrada en timbrados de nómina. 6. Recabar firmas de nómina, de los empleados de confianza. 7. Revisar propuesta de retribución de maestros de CEDECOM y calcular pago. 8. Enviar información de horas a pagar de los maestros, para su facturación. 9. Recibir y revisar facturas emitidas por los maestros de CEDECOM. 10. Entregar facturas al área de Contabilidad y Finanzas para su registro y su posterior pago. 11. Calcular pagos de asimilados a salario, de las personas que trabajan bajo esta modalidad. 12. Realizar el timbrado de pagos de asimilados a salario. 13. Generar recibos de asimilados a salario y pasarlos para su pago. 14. Solicitar a Estancia Infantil el listado de descuentos, para aplicarlos a nómina.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Áreas del Sistema DIF  Empleados de confianza  Maestros CEDECOM  Contabilidad y Finanzas  Estancia Infantil | Información para la nómina  Firma de nómina  Facturas y pagos  Entrega de facturas  Listado de descuentos | Semanal / Quincenal  Quincenal  Quincenal  Quincenal  Quincenal | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Bancos | Pago de Nómina | Semanal / Quincenal |   **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 | % | Quincenal | | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | DESTINO | |
| Pre nómina, Nómina, Recibos de Asimilados, Timbrados  Reporte de horas a pagar a maestros | Quincenal  Quincenal | | Coordinador Contabilidad y Finanzas  Maestros CEDECOM | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 2. PRESTACIONES Y SERVICIOS** | | | | |
| 1. Llevar el manejo de la caja de ahorro de los empleados. 2. Entregar solicitudes de crédito a empleados que requieran el servicio de FONACOT. 3. Bajar cédula de notificaciones para la aplicación de los descuentos de nómina. 4. Realizar determinación de pago de cédula de notificaciones FONACOT. 5. Recibir peticiones de vacaciones y permisos para su autorización y dar respuesta a las mismas. 6. Realizar el trámite de seguros de vida consentimiento.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del Sistema DIF | Solicitudes de crédito FONACOT, Peticiones de vacaciones y permisos | Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Compañía de seguros | Trámite de seguros de vida | 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 | % | Quincenal | Reportes entregados / Reportes solicitados | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Control Caja de Ahorros,  Determinación de pago FONACOT | Quincenal | | | Coordinador Contabilidad y Finanzas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 3. REALIZAR ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL** | | | | | |
| 1. Integrar expediente de personal para su custodia y manejo. 2. Efectuar altas, bajas o modificaciones de empleados en los sistemas de nómina y de seguridad social. 3. Convocar al personal a los diferentes eventos que realiza el sistema DIF. 4. Elaborar finiquitos a empleados que terminaron su contrato o trabajo, y elaborar contratos a trabajadores de nuevo ingreso o eventuales. 5. Supervisar al personal en el cumplimiento de su deber.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Personal del Sistema DIF  Empleados | Convocar a eventos  Finiquitos y Contratos | Según demanda  Según demanda | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | No aplica | No aplica | No aplica |   **PRODUCTIVIDAD** | | | | | |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a: | | | | | |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | | UNIDADES | FRECUENCIA | | FORMULA |
| Entrega de Reportes | | % | Mensual / Anual | | Reportes entregados / Reportes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO | |
| Expedientes de empleados  Contratos, Finiquitos | Según demanda  Según demanda | | | Coordinación Recursos Humanos  Coordinación Recursos Humanos, Empleado | |

|  |
| --- |
| Guía Operativa del puesto  COORDINADOR TRABAJO SOCIAL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GUIA OPERATIVA** | |
| **Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Mazatlán** | |
| **COORDINADOR TRABAJO SOCIAL** | |
| **Objetivo** | |
| Atender las peticiones de la población sujeta a asistencia social, familias vulnerables o disfuncionales, pudiendo ser estos presentados por iniciativa propia o derivados de las diferentes instituciones asistenciales, brindando el apoyo requerido o canalizados a la institución correspondiente. | |
| **Conocimientos y Habilidades** | |
| Trabajo Social | Liderazgo |
| Relaciones Humanas | Trabajo en Equipo |
| Derechos Humanos | Comunicación Asertiva |
| Resolución de problemas | Manejo de Equipo de Cómputo |
|  |  |
| **Herramientas y equipo** | |
| Computadora / Impresora | Paquetería Office |
| Teléfono / Celular | Escáner / Copiadora |
|  |  |
| **Puestos a su cargo de manera directa** | |
| Trabajadoras Sociales | |
| **Jefe inmediato** | |
| Director General | |
| **Departamento del Jefe Inmediato** | |
| Dirección General | |
| **Responsable de actualización de esta guía** | |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCION 1. ATENDER A LOS USUARIOS, GESTIONAR APOYOS Y CANALIZAR A PROGRAMAS DE ASISTENCIA** | | | | |
| 1. Recibir y atender a los usuarios, escuchar su problemática.      1. Levantar solicitud, gestionar el apoyo ó canalizar al programa que corresponde a nivel institucional, a instituciones externas y a empresas particulares para darle solución a las peticiones de los usuarios. 2. Programar y realizar estudios socioeconómicos e investigaciones de campo con el fin de conocer las condiciones de vida de las personas que solicitan apoyos. 3. Valorar los estudios socioeconómicos. 4. Apoyar en la ejecución de los programas y eventos deportivos y culturales de la Institución. 5. Acudir a juntas de coordinadores del sistema DIF. 6. Realizar visitas domiciliarias, para atender a los usuarios. 7. Supervisar que el área de trabajo cuente con la papelería y equipo necesario para su buen funcionamiento. 8. Supervisar el seguimiento que se les da a las boletas de atención ciudadana (SAC) canalizadas por Ayuntamiento. 9. Elaborar el informe mensual, trimestral (POA) y anual de las actividades realizadas; y dar seguimiento a las líneas de acción del IMPLAN en el área de trabajo social y en el sistema DIF Mazatlán.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Coordinaciones del DIF  Personal del área | Apoyo en programas y eventos  Coordinación y Supervisión de actividades | Según demanda  Diario | | **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** | | | | Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia | | Usuarios  Atención ciudadana  IMPLAN | Atender problemáticas, estudios socioeconómicos  Seguimiento a boletas  Entrega de Avances en líneas de acción | Según demanda  Según demanda  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 | |
| Personas atendidas | Número entero | Mensual | Personas atendidas por esta área | |
| **Documentación Obligatoria:** | | | | |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA | | | DESTINO |
| Oficios para gestionar apoyo o canalizar a programas  Estudios Socioeconómicos  Informe mensual, trimestral (POA) y anual de las actividades realizadas | Según demanda  Según demanda  Mensual / Trimestral / Anual | | | Programas DIF, Instituciones, Organismos  Trabajo Social, Programas DIF  Director General |

**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 | Puesto  Dirección de Recursos Humanos | Área  Oficialía Mayor | | Recibido por: | | | | Firma / sello | Puesto  Director(a) | Área  DIF Municipal |   Revisado y Aprobado por:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: | |  |  |  | | Zima Consulting Group | Oficialía Mayor | Presidente Municipal | |