

manual organizacional

**Oficialía Mayor Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones**



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:**
* Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones
* Encargada de Espectáculos y Diversiones
* Encargada de Catamaranes y Tiempo Compartido
* Encargada de Permisos Eventuales
* Auxiliar Recepcionista de Permisos Eventuales
* Encargada de Permisos para Venta de Bebidas Alcohólicas
* Auxiliar de Permisos para Ventas de Bebidas Alcohólicas
* Inspector general
* Auxiliar Administrativo
 | **9** |
| 1. **Procedimiento para el Control de documentos**
 | **68** |
| 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.
 | **69** |
| 1. **Método de Conformación del Manual Organizacional**
2. **Hoja de Control de Cambios**
 | **72****73** |

**INTRODUCCIÓN**



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

**BIENVENIDA DEL PRESIDENTE MUNICIPAL**



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

**CULTURA GUBERNAMENTAL**



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

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

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

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

**NORMATIVIDAD APLICABLE**



|  |
| --- |
| Oficialía Mayor, cuenta con un marco jurídico basado en:* Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
* Ley de Acceso a la información Pública del Estado de Sinaloa.
* Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Sinaloa
* Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa.
* Reglamento y Ley sobre operación y funcionamiento de establecimientos destinados a la producción, venta y consumo de bebidas alcohólicas del estado de Sinaloa.
* Reglamento para ejercer el comercio en la Vía pública del Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de espectáculos y diversiones públicas en el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento para la operación de la promoción, publicidad, comercialización y venta de paseos en catamarán en el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento para la apertura y funcionamiento de establecimientos destinados a la producción, distribución y comercialización de nixtamal, tortillas de maíz y trigo para el Municipio de Mazatlán.
* Reglamento de Bando de policía y Buen Gobierno del Estado de Sinaloa.
* Ley Federal de Trabajo.
* Constitución Política del Estado de Sinaloa.
* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
* Código Civil del Estado de Sinaloa.
 |

**OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN**



|  |
| --- |
| **OBJETIVOS*** **Oficialía Mayor:** Regular la vida interna del Gobierno Municipal, así como las áreas que dependen de ella, a través del control del personal administrativo y las relaciones con el Sindicato.
* **Sub dirección de Comercio:** Vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada a negocios establecidos y el uso del comercio en la vía pública y sitios públicos, verificando la existencia de los establecimientos a través de la inspección física y ocular a cada uno de los negocios, regulando la actividad de los prestadores de servicios turísticos, de catamarán, con tiempo compartido y similares, aplicando las sanciones de acuerdo a leyes y reglamentos de inspección y vigilancia aplicables para el Municipio de Mazatlán.
* **Dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones:** Controlar la expedición de licencias, permisos y renovaciones a los negocios con venta y consumo de bebidas alcohólicas, los espectáculos y las diversiones públicas, así como el registro de las Empresas morales y físicas, industriales, comerciales y de servicios, incluyendo aquellos de tipo ambulante.
* **Dirección de Recursos Humanos:** Administrar eficientemente la nómina del personal en general del Ayuntamiento, eventuales, de confianza y sindicalizados, regularizando eficientemente las prestaciones que por derecho le competen al trabajador y asegurar el cumplimiento de las obligaciones laborales establecidas en la Leyes y Reglamentos aplicables al Municipio.
* **Dirección de Bienes Municipales:** Asegurar la existencia correcta de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Municipio. Vigilar la correcta administración y cumplimiento de la normatividad vigente aplicable a las adquisiciones, los arrendamientos, los bienes y servicios.
* **Departamento de Proveeduría:** Abastecer eficientemente en coordinación con la Tesorería Municipal de los suministros, herramientas de trabajo, servicios de reparaciones menores a equipos de transporte, edificios e infraestructura en general.
* **Departamento de Taller Municipal:** Brindar un eficiente servicio en la reparación, mantenimientos preventivos y correctivos a los vehículos de transporte del H. Ayuntamiento.
* **Departamento de Mantenimiento:** Atender las necesidades de reparación de la Infraestructura de los centros de trabajo del Ayuntamiento para lograr preservar y conservar en condiciones óptimas de servicio el edificio de cada Dependencia.
 |

**GUIAS OPERATIVAS**



|  |
| --- |
|   |

Guía Operativa del puesto

SUB DIRECTOR DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **SUB DIRECTOR DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES**  |
| **Objetivo** |
| Controlar la regulación y expedición de licencias, permisos y renovaciones asegurando que los procedimientos operativos y administrativos de cada área de trabajo a su cargo se realicen correctamente, revisando y aprobando los expedientes, la orden de pago y la emisión de cualquiera de los siguientes tramites solicitados (Licencias de Certificación Municipal, Empadronamiento de empresas, Cartas de Opinión favorable, Permisos de eventos eventuales o masivos, Permisos para espectáculos y diversiones, Licencias para venta de bebidas alcohólicas, Permisos para la ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas, Licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán. Coordinar las Inspecciones requeridas para verificar los datos generales del solicitante. Revisar los Informes de trámites concluidos y pendientes de cada una de los Encargados de Área y reportar al Oficial Mayor cualquier anomalía detectada en los trámites gestionados que impidan el otorgamiento del permiso, licencia o revalidación solicitada.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Procedimiento de Permisos y Licencias |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Procedimiento de revalidaciones |
| Excelente ortografía y redacción | Procedimiento expedición de Cartas |
| Liderazgo y trabajo en equipo |  Procedimiento de Multas e Infracciones |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema Software de Licencias |
| Teléfono / Conmutador | Leyes y Reglamentos aplicables al Municipio |
| Copiadora / Escáner | Requisitos para tramite de licencia o permiso |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| * Encargada de Espectáculos y Diversiones
* Encargada de Permisos Eventuales
* Auxiliar-Recepcionista de Permisos Eventuales
* Encargada de Catamaranes y Tiempo Compartido
* Encargada de Permisos para Venta de Bebidas Alcohólicas
* Encargada de Ampliación de Horarios y Multas de Ventas de Bebidas Alcohólicas.
* Auxiliar de Licencias, Permisos y Revalidaciones.
* Inspector.
 |
| **Jefe inmediato** |
| Oficial Mayor |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Oficialía Mayor |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al ciudadano y empresario que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites de empadronamiento y otorgamiento de licencias, permisos o revalidaciones.
2. Verificar que se le haya informado al solicitante los requisitos documentales así como el correcto llenado de Formato de Solicitud.
3. Notificar al solicitante el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar el Expediente del solicitante, verificando el tipo de solicitud (persona física o razón social).
5. Informar a los Encargados de Área si los documentos recibidos y entregar a Jefe Inmediato para su revisión correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial Primero | Canalización del ciudadano | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención y asesoría | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. APROBACIÓN DE TRÁMITES DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES** |
| 1. Revisar y aprobar los expedientes, la orden de pago y la emisión de cualquiera de los siguientes tramites solicitados:
* Licencias de Certificación Municipal.
* Empadronamiento de empresas.
* Cartas de Opinión favorable.
* Permisos de eventos eventuales o masivos.
* Permisos para espectáculos y diversiones.
* Licencias para venta de bebidas alcohólicas.
* Permisos para la ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
* Licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán.
1. Dar seguimiento a Regidores, Secretaria del Ayuntamiento y Gobiernos del Estado para la revisión y aprobación de las solicitudes anteriormente señaladas, según aplique.

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

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

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

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargados de Área, Auxiliar e Inspector | Revisión y aprobación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Regidores, Secretaria del Ayuntamiento y Gobierno del Estado | Seguimiento y autorización de solicitudes | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. SUPERVISIÓN DEL CONTROL DE ARCHIVO FISICO Y DIGITAL.** |
| 1. Monitorear el correcto control del archivo físico y digital de todos expedientes de los trámites concluidos y pendientes.
2. Verificar que los Encargados de Área manejen carpetas para la integración de Expedientes, donde se clasifique la información por:
* Nombre del Ciudadano
* Por fecha de elaboración o recepción
* Por colores en las carpetas
1. Autorizar la entrega de documentos para consulta de Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
2. Revisar el avance de la digitalización de documentos y solicitar copias en caso de ser necesario.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. CONTROL y CANALIZACIÓN DE CORRESPONDENCIA** |
| 1. Recibir los documentados dirigidos al área, revisar y confirmar que correspondan a la presente Dirección o Departamento.
2. Entregar la documentación a los responsables asignados para dar respuesta, seguimiento o resguardo.
3. Verificar que se resguarde copia de la documentación entregada.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general del área | Entrega de correspondencia | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento, Órganos externos, ciudadanos solicitantes | Aclaración y recepción de correspondiente | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. COORDINAR LA EJECUCIÓN DE GESTIONES ADMINISTRATIVAS DIVERSAS** |
| 1. Revisar los Formatos de Boletas de Fiscalización para la Dirección de Ingresos.
2. Consultar y dar seguimiento a multas e infracciones pagadas y pendientes.
3. Coordinar las capacitaciones que se imparten a los promotores turísticos.
4. Llevar el control de consumo de alimentos, solicitando las comidas, haciendo uso del Vale de Comida, anotando la cantidad de comidas solicitadas y recibidas por el Proveedor.
5. Revisar los documentados dirigidos al área, revisar y dar instrucciones al personal para canalizar con los responsables asignados para dar respuesta o seguimiento al oficio.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general de la Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dirección de Ingresos, Propietarios de negocios, Proveedores, Dependencias del H. Ayuntamiento | Seguimiento y aclaraciones | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Gestiones administrativas | % | Según demanda | Trabajos concluidos / Tramites supervisados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Boletas de Fiscalización multas e infracciones pagadas y pendientes Capacitaciones Vales de comidaOficios  | Según demandaSegún demandaSegún demandaSegún demandaSegún demanda | Dirección de Ingresos, Propietarios de negociosPropietarios de negocios, Proveedores, Dependencias del H. Ayuntamiento |

|  |
| --- |
| **FUNCION 7. ASIGNACIÓN DE OFICIOS, CARTAS, INVITACIONES, ETC.** |
| 1. Dar instrucciones al personal a su cargo para la elaboración de algún oficio, carta, invitación o cualquier tipo de documento especial solicitado.
2. Confirmar con el personal asignado el contenido y objetivo del documento a elaborar, aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Revisar el documento elaborado antes de ser entregado o enviado.
4. Autorizar el envío por correo electrónico o la entrega física del documento.
5. Verificar que el personal a su cargo, resguarde copia de la documentación entregada y recabe el acuse de entrega (fecha y hora) en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal en general de la Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Solicitud y retroalimentación | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal de otras Dependencias, Órganos Externos, Ciudadano | Entrega de documentos | Según demanda |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 8. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE ENVÍO DE INDICADORES**  |
| 1. Recibir los Reportes mensuales de Actividades de cada una de las áreas a su cargo, aclarar cualquier duda con los Encargados y firmar de revisado.
2. Atender las solicitudes de información referentes a los Indicadores de fin SEDEMSI, Indicadores de Gestión y a los Indicadores de Desempeño.
3. Revisar los resultados de los Indicadores o de la información a proporcionar, antes de ser remitida al área solicitante.
4. Una vez revisados, autorizar el envío firmando los documentos correspondientes, aclarar cualquier duda sobre la información presentada con el área solicitante en caso de ser necesario.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 9. AVANCES DE LINEAS DE ACCION DEL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO** |
| 1. Establecer con el Oficial Mayor las líneas de acción y metas correspondientes del área de trabajo para incluirlas en el Plan Municipal de Desarrollo.
2. Autorizar el envío mensual al Encargado de Control y Evaluación de Oficialía Mayor del avance de las líneas de acción con respecto a las metas establecidas para el departamento de mantenimiento.
3. Presentar cualquier soporte o evidencia a solicitud del Oficial Primero, IMPLAN, Contraloría o Auditoría Superior del Estado y aclarar cualquier duda.
4. En caso de ser necesario, notificar a solicitud expresa de IMPLAN de los impactos logrados en beneficio para la sociedad de manera cualitativa, anexando fotografías o videos en caso de tenerlos a fin de conformar el Informe Anual de avances de cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 10. ASEGURAR EL ABASTECIMIENTO DE EQUIPO E INSUMOS**  |
| 1. Monitorear con el personal a su cargo el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo recibiendo avisos del personal a su cargo sobre la velocidad del Sistema Software y detectar necesidades de insumos, papelería o servicios de mantenimiento a las oficinas.
2. Gestionar la aprobación de compra de uniformes con Proveedores, según la lista de tallas y cantidades proporcionada por la Encargada de Control y Evaluación.
3. Solicitar al personal a su cargo responsable la elaboración de requisiciones de insumos en el Sistema SADMUN y su respectiva autorización presupuestal de compra de insumos, servicios, reposición de gastos por caja chica o consumo de alimentos.
4. Presentar al Oficial Primero y Oficial Mayor la requisición de compra elaborada, solicitando su autorización correspondiente y aclarando el motivo de la necesidad.
5. Una vez aprobada la requisición, verificar la correcta recepción de los materiales entregados por los proveedores.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial MayorSecretaria | Aprobación de requisiciónSolicitud de requisición | Según demandaSegún demanda |
| Personal del área | Detección de necesidades | Según demanda |
|  |  |  |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Recepción de los insumos | 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 |
| Abastecimiento de equipo | Numero entero | Según demanda | Observación, análisis y conteo |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Requisición de Compra(revisión) | Según demanda | Secretaria |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE EMPADRONAMIENTO Y CERTIFICACIÓN MUNICIPAL DE EMPRESAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **ENCARGADA DE EMPADRONAMIENTO Y CERTIFICACIÓN MUNICIPAL DE EMPRESAS** |
| **Objetivo** |
| Realizar los trámites para el empadronamiento y certificación de las Empresas para el otorgamiento de diferente tipo de Licencias. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Control de archivo y digitalización |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Leyes y Reglamentos aplicables |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema Software de Licencias |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software de Licencias  |
| Copiadora / Escáner | Archivo y expedientes |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub Director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA** |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites de certificación y otorgamiento de licencias.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar la documentación del Ciudadano, verificando el tipo de solicitud (persona física o razón social).
5. Integrar expedientes con los documentos recibidos y entregar a Jefe Inmediato para su revisión correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial Primero | Canalización del ciudadano | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención y asesoría | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. EMISIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO** |
| 1. Coordinar con Jefe Inmediato la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante (existencia, giro, normas de seguridad, etc.).
2. Agregar al Expediente el resultado de la inspección realizada y entregar a Jefe Inmediato para la aprobación del trámite.
3. En caso de ser aprobado, realizar la Orden de pago en el Sistema Software de Permisos y entregar al Solicitante para que realice el pago correspondiente.
4. Una vez hecho el pago correspondiente, agregar el recibo del pago efectuado al Expediente y entregarlo a Jefe Inmediato, Oficial Primero y a Oficial Mayor para su revisión y autorización.
5. Una vez aprobada, emitir la Licencia de Funcionamiento o empadronamiento al Ciudadano solicitante, recabando el acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial Primero,Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Autorización de Licencias | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadanos solicitantes | Entrega de Licencias | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE ARCHIVO FISICO Y DIGITAL.** |
| 1. Llevar el control de archivo físico y digital de todos expedientes de los contribuyentes con Licencia
2. Manejar carpetas para la integración de Expedientes, donde se clasifique la información por:
* Nombre del Ciudadano
* Por fecha de elaboración o recepción
* Por colores en las carpetas
1. Entregar documentos, solo por autorización del Jefe Inmediato al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
2. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. ENTREGAR INFORME DE LICENCIAS EMITIDAS** |
| 1. Consultar y dar seguimiento a multas e infracciones pagadas y pendientes.
2. Realizar un informe semanal sobre la cantidad de licencias entregadas y la cantidad de licencias pendientes.
3. Entregar el Informe a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
4. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
5. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Aclaración de Multas e infracciones | Según demanda |

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

Guía Operativa del puesto

ENCARGADA DE PERMISOS PARA EVENTOS LOCALES O MASIVOS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **ENCARGADA DE PERMISOS PARA EVENTOS LOCALES O MASIVOS** |
| **Objetivo** |
| Elaborar permisos eventuales de cualquier tipo de evento local o masivo que son solicitados por el Ciudadano que acude a las oficinas de Oficialía Mayor y cumplen con todos los requisitos documentales para la expedición del permiso. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Requisitos para el trámite de permisos eventuales |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra |  (contratos, IFE y Formato de solicitud) |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema Software Licencias de Funcionamiento |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema Software Licencias de Funcionamiento |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software de Cartas de residencia |
| Copiadora / Escáner | Formatos de solicitud de permisos eventuales |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. EMISIÓN DE PERMISOS EVENTUALES**  |
| 1. Recibir de la Recepcionista de Permisos Eventuales la documentación requerida, el Formato de solicitud y el recibo de pago autorizado.
2. Elaborar y expedir el Permisos que fue autorizado por el Oficial Mayor, verificando que el ciudadano quien solicitó el permiso haya realizado el pago correspondiente.
3. Capturar en el Sistema Software Licencias de Funcionamiento, modulo Permisos eventuales diversos, el total de Permisos entregados, con los datos del ciudadano y del evento correspondiente (Nombre de la persona, domicilio, fecha, folio asignado, tipo de permiso, etc.)
4. Informar a la Encargada de Control y Evaluación, cualquier duda sobre la cantidad de permisos elaborados y solicitados (en trámite).
5. Ayudar en el seguimiento al Ciudadano para que acuda a recoger el Permiso expedido.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Auxiliar recepcionista de Permisos eventuales | Recepción de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadanos solicitantes | Entrega de Permisos  | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. REALIZAR CARTAS Y CONSTANCIAS DIVERSAS**  |
| 1. Ayudar a realizar cartas de residencia, de domicilio y buena conducta a particulares o empresas, a través del Sistema Software establecido.
2. Recibiendo la solicitud del ciudadano, verificando los documentos requeridos y los datos del solicitante.
3. Elaborando la carta o constancia solicitada y presentando a Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones para su revisión.
4. Una vez verificada, presentar la Carta a Oficial Mayor o en su ausencia al Oficial Primero para recabar su firma de autorización.
5. Entregar la Carta expedida al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.
6. Llevar el control de archivo físico y digital de las Cartas realizadas y entregadas.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Emisión de Cartas o Constancias | % | Según demanda | Cartas entregadas / Solicitudes atendidas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cartas de residencia, de domicilio y buena conducta  | Según demanda | Particulares o empresas  |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR RECEPCIONISTA DE PERMISOS PARA EVENTOS LOCALES O MASIVOS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA** |
| **Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **AUXILIAR-RECEPCIONISTA DE PERMISOS PARA EVENTOS LOCALES O MASIVOS** |
| **Objetivo** |
| Atender a todos los ciudadanos que acuden a las Oficinas de Oficialía Mayor para solicitar un permiso eventual para evento local o masivo, informando y revisando la documentación requerida para dicho trámite, informando la cantidad de Permisos pendientes por otorgar.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Relaciones Humanas e Iniciativa | Requisitos para el trámite de permisos eventuales |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra |  (contratos, IFE y Formato de solicitud) |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema software de Permisos Eventuales |
|   |   |
|   |   |
| **Herramientas y equipo** |
| Computadora / Impresora | Sistema software de Permisos Eventuales |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software de Cartas de residencia |
| Copiadora / Escáner | Formatos de solicitud de permisos eventuales |
| **Puestos a su cargo de manera directa** |
| Ninguno  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA PARA TRAMITE DE PERMISOS LOCALES O MASIVOS** |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites para obtener permisos eventuales para eventos locales o masivos.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar físicamente o por correo electrónico la documentación requerida del ciudadano (según sea el tipo de permiso solicitado).
5. Revisar los documentos recibidos para integrar los Expedientes correspondientes.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de Permisos para Eventos Locales o Masivos | Entrega de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención y asesoría | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE PERMISOS EVENTUALES** |
| 1. En caso de ser necesario, coordinar con Jefe Inmediato la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante (existencia, giro, normas de seguridad, etc.).
2. Agregar al Expediente el resultado de la inspección realizada y entregar a Jefe Inmediato para la aprobación del permiso.
3. En caso de ser aprobado, realizar la Orden de pago en el Sistema Software de Permisos y entregar al Solicitante para que realice el pago correspondiente.
4. Una vez hecho el pago correspondiente, agregar el recibo del pago efectuado al Expediente y entregarlo a Jefe Inmediato, Oficial Primero y a Oficial Mayor para su revisión y autorización.
5. Una vez aprobada, entregar el expediente a la Encargada de permisos para eventos locales y masivos, recabando el acuse de entrega-recepción correspondiente.
6. Informar semanalmente a la Encargada de Control y Evaluación la cantidad de permisos entregados y la cantidad de permisos pendientes.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de Permisos para Eventos Locales o Masivos | Entrega de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Atención y asesoría | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE ARCHIVO FISICO Y DIGITAL.** |
| 1. Llevar el control de archivo físico y digital de todos expedientes integrados y entregados a la Encargada de Permisos Eventuales para eventos locales o masivos.
2. Manejar carpetas para la integración de Expedientes, donde se clasifique la información por:
* Nombre del Ciudadano
* Por fecha de elaboración o recepción
* Por colores en las carpetas
1. Entregar documentos, solo por autorización del Jefe Inmediato al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
2. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. REGISTRO DE BITACORA DE PERMISOS EVENTUALES**  |
| 1. Registrar los trámites atendidos, integración de expedientes y entrega de permisos efectuados en el día en una Bitácora.
2. Enviar diariamente la Bitácora de Trabajo de Permisos eventuales vía correo electrónico a:
* Oficial Mayor,
* Oficial Primero,
* Departamento de Fiscalización de Ingresos
* Sub Dirección de Comercio (Inspección y Vigilancia).
1. Elaborar Formatos de Boletas de Fiscalización para la Dirección de Ingresos.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial Primero, Encargado de Permisos para eventos locales y masivos | Entrega de integración de expedientes | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Departamento de fiscalización de Ingresos, Sub dirección de Comercio | Informe de permisos eventuales tramitados | 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 |
| Uso de Bitácora | % | Según demanda | Permisos registrados / Trámites atendidos  |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Bitácora de Permisos eventuales | Según demanda | Oficial Mayor, Oficial Primero, Departamento de Fiscalización de Ingresos, Sub Dirección de Comercio (Inspección y Vigilancia). |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. ENTREGAR INFORME DE PERMISOS EVENTUALES EMITIDOS** |
| 1. Consultar y dar seguimiento a multas e infracciones pagadas y pendientes.
2. Realizar un informe semanal sobre la cantidad de permisos entregados y la cantidad de permisos pendientes.
3. Entregar el Informe a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
4. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
5. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Aclaración de Multas e infracciones | Según demanda |

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

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE LICENCIAS PARA CATAMARAN Y TIEMPOS COMPARTIDOS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **ENCARGADO DE LICENCIAS PARA CATAMARÁN Y TIEMPOS COMPARTIDOS**  |
| **Objetivo** |
| Realizar la renovación o apertura de licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán, recabando del ciudadano la documentación requerida. Apoyar en diferentes actividades administrativas a solicitud de Jefe Inmediato. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Cotizaciones y Compras |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Leyes y Reglamentos aplicables del Municipio |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema Software SADMUN |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software SADMUN |
| Copiadora / Escáner | Archivo |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA PARA TRAMITE DE LICENCIAS** |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites para renovar o emitir licencias de embarcación, venta y distribución de paseos turísticos.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar físicamente o por correo electrónico la documentación requerida del ciudadano (según sea el tipo de permiso solicitado).
5. Revisar los documentos recibidos para integrar los Expedientes correspondientes.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES Y ENTREGA DE LICENCIAS** |
| 1. En caso de ser necesario, coordinar con Jefe Inmediato la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante.
2. Agregar al Expediente el resultado de la inspección realizada y entregar a Jefe Inmediato para la aprobación del permiso.
3. En caso de ser aprobado, realizar la Orden de pago en el Sistema Software de Permisos y entregar al Solicitante para que realice el pago correspondiente.
4. Una vez hecho el pago correspondiente, agregar el recibo del pago efectuado al Expediente y entregarlo a Jefe Inmediato, Oficial Primero y a Oficial Mayor para su revisión y autorización.
5. Una vez aprobado el expediente, realizar la renovación o apertura de licencia o permiso de promotor de catamarán para la publicidad, venta y comercialización de paseos turísticos por la bahía del Municipio de Mazatlán.
6. Entregar la Licencia al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano  | Acuse entreg-recepción | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. CONTROL DE ARCHIVO FISICO Y DIGITAL.** |
| 1. Llevar el control de archivo físico y digital de todos expedientes y licencias entregados.
2. Manejar carpetas para la integración de Expedientes, donde se clasifique la información por:
* Nombre del Ciudadano
* Por fecha de elaboración o recepción
* Por colores en las carpetas
1. Entregar documentos, solo por autorización del Jefe Inmediato al Ciudadano, Servidores Públicos o cualquier órgano externo.
2. Ayudar en la digitalización de documentos y obtener copias en caso de ser necesario.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Autorización para la Consulta de documentos | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Consulta de documentos | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. ENTREGAR INFORME DE LICENCIAS EMITIDAS** |
| 1. Consultar y dar seguimiento a multas e infracciones de promotores turísticos pagadas y pendientes.
2. Realizar un informe semanal sobre la cantidad de licencias entregadas y la cantidad de licencias pendientes.
3. Entregar el Informe a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
4. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
5. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Aclaración de Multas e infracciones | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. REALIZAR REQUISICIONES DE COMPRA.** |
| 1. Realizar requisiciones de insumos en el Sistema SADMUN solicitadas por el personal del Depto. de Oficialía Mayor con su respectiva autorización presupuestal de caja chica y proveedores.
2. Ingresar al Sistema Software SADMUN con la clave y usuario asignados, después al ingresar al módulo Ordenes/ Requisiciones, dando click en “nuevo”.
3. Capturar el concepto general, el nombre del solicitante y el tipo de requisición, dando click en “código” e ingresar los insumos o servicios solicitados, así como el costo.
4. Imprimir la requisición elaborada y entregar a Jefe Inmediato para su revisión y autorización correspondiente.
5. Una vez firmada la requisición, entregar al Departamento de Proveeduría o Taller Municipal según sea el tipo de requisición.
6. Dar seguimiento a la entrega del insumo o ejecución del servicio solicitado, recibiendo, sellando y firmando la orden de compra presentada por el proveedor que ampara la entrega correcta.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial Primero | Autorización de Requisición | Según demanda |
|  |  | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Proveedor | Acuse de entrega | Según demanda |
| Departamento de Proveeduría | Seguimiento a la entrega | Según demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. APOYAR EN GESTIONES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES** |
| 1. Llevar oficios a las diferentes dependencias que le son solicitados por el Jefe Inmediato.
2. Coordinar las capacitaciones que se imparten a los promotores turísticos.
3. Llevar el control de consumo de alimentos, solicitando las comidas, haciendo uso del Vale de Comida, anotando la cantidad de comidas solicitadas y recibidas, entregar el vale al Proveedor correspondiente.
4. Ayudar en la gestión de la compra de uniformes con Proveedores, según la lista de tallas y cantidades proporcionada por la Encargada de Control y Evaluación y la factura correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Supervisión y retroalimentación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Dependencias del H. Ayuntamiento, órganos externos Promotores TurísticosProveedores  | Entrega de oficiosImpartición de curso de CapacitacionesVales de comida, Compra de Uniformes | Según demandaSegún demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Integración de Expedientes completos | % | Según demanda | Expedientes integrados / Trámites atendidos |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Entrega de oficios, cursos de Capacitaciones, vales de comida, Uniformes | Según demandaSegún demandaSegún demandaSegún demanda | DependenciasPromotores turísticosProveedorPersonal en general de Oficialía Mayor |

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE LICENCIAS PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **ENCARGADO DE LICENCIAS PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS**  |
| **Objetivo** |
| Realizar eficientemente las gestiones establecidas para emitir Licencias para venta de bebidas alcohólicas tanto nuevas como de renovación, para expedir Cartas de Opinión favorable tanto por apertura como por cambio de domicilio y para otorgar permisos de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.  |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Leyes y Reglamentos aplicables |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software ISERIES 400 |
| Excelente ortografía y redacción | Sistema Software de Licencias Mazatlán |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Block de Notas / Agenda de Trabajo |
| Teléfono / Conmutador | Sistema Software de Licencias  |
| Copiadora / Escáner | Archivo y expedientes |
| **Puestos a su cargo** |
| * Encargada de Permisos de Ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas
* Auxiliar de Licencias para Venta de Bebidas alcohólicas
 |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub director(a) |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA PARA TRAMITE DE LICENCIAS**  |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites para renovar o emitir licencias para venta de bebidas alcohólicas.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Verificar que el solicitante presente la IFE del Propietario, la licencia original del año anterior, además, confirmar que cuente con la constancia sanitaria vigente y la carta de no adeudo de Multas.
4. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
5. Recibir y revisar físicamente o por correo electrónico la documentación requerida del ciudadano (según sea el tipo de permiso solicitado).
6. Revisar los documentos recibidos e integrar el Expedientes físico correspondiente para la emisión de licencias nuevas o de renovación.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. SEGUIMIENTO A LA APROBACIÓN PARA LA ENTREGA DE LICENCIAS** |
| 1. Escanear los documentos del Expediente previamente conformado y subirlos al Sistema Software de Licencias Mazatlán para la consulta de los Regidores.
2. Realizar la Orden de pago en el Sistema Software ISERIES 400 de las solicitudes autorizadas por los Regidores y entregar a Oficial Mayor para su revisión y aprobación.
3. Una vez que la Orden de Pago fue aprobada por Oficial Mayor, entregarla al Solicitante para que realice el pago correspondiente en la Dirección de Ingresos.
4. Recibir el comprobante de pago y realizar la renovación o emisión de licencia para venta de bebidas alcohólicas para entregar a la Secretaria del Ayuntamiento y Gobierno del Estado.
5. Una vez que la Licencia o Renovación fue autorizada, entregar la Licencia al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones | Revisión y Aprobación | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| RegidoresSecretaria del AyuntamientoGobierno del EstadoCiudadano  | Revisión y AprobaciónRevisión y AprobaciónRevisión y AprobaciónAcuse entrega-recepción | Según demandaSegún demandaSegún demandaSegún demanda |

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ATENCIÓN CIUDADANA PARA EMITIR CARTAS DE OPINIÓN FAVORABLE**  |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites para emitir cartas de opinión favorable, ya sea por apertura o cambio de domicilio.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar físicamente o por correo electrónico la documentación requerida del ciudadano (según aplique).
5. Revisar los documentos recibidos e integrar el Expedientes físico correspondiente para la emisión de Cartas de Opinión Favorable.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 4. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE CARTAS DE OPINIÓN FAVORABLE** |
| 1. Coordinar con Jefe Inmediato la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante y opinión de vecinos.
2. Agregar al Expediente el resultado de la inspección realizada y entregar a Oficial Mayor y Oficial Primero para la aprobación correspondiente.
3. Escanear los documentos del Expediente previamente conformado y subirlos al Sistema Software de Licencias Mazatlán para la consulta de los Regidores.
4. Asistir a las Juntas o sesiones donde los Regidores analizan y determinan cuales solicitudes serán aprobadas. Elaborar el Dictamen de Aprobación de cada solicitud autorizada por Regidores y enviar a la Secretaria del Ayuntamiento.
5. Recibir de la Secretaria del Ayuntamiento el oficio de validación del Dictamen de Aprobación y realizar la Orden de pago en el Sistema Software ISERIES 400. Entregar la Orden de pago al Solicitante para que realice el pago en la Dirección de Ingresos.
6. Recibir del Ciudadano el comprobante de pago y realizar la Carta de Opinión favorable.
7. Entregar la Carta de Opinión favorable al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial PrimeroInspector  | Revisión y AprobaciónVerificación del solicitante | Según demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| RegidoresSecretaria del AyuntamientoCiudadano  | Revisión y AprobaciónRevisión y AprobaciónAcuse entrega-recepción | Según demandaSegún demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Cartas de Opinión Favorable | % | Según demanda | Cartas entregadas / Solicitudes aprobadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Cartas de Opinión Favorable(por apertura o cambio de domicilio) | Según demanda | Ciudadano solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 5. SUPERVISAR LA ENTREGA DE PERMISOS DE AMPLIACION DE HORARIOS** |
| 1. Coordinar la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante y opinión de vecinos.
2. Verificar el resultado de la inspección realizada y dar seguimiento con el Oficial Mayor y Oficial Primero para la aprobación correspondiente.
3. Confirmar que el personal a su cargo digitalice el Expediente previamente conformado y suba los archivos al Sistema Software de Licencias Mazatlán para la consulta de los Regidores.
4. Asistir a las Juntas o sesiones donde los Regidores analizan y determinan cuales solicitudes serán aprobadas y verificar el Dictamen de Aprobación para enviar a la Secretaria del Ayuntamiento.
5. Confirmar la correcta elaboración de la Orden de pago en el Sistema Software ISERIES 400 y el pago correspondiente por parte del Solicitante en la Dirección de Ingresos.
6. Verificar y aprobar la emisión del Permiso de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
7. Corroborar la entrega del Permiso de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial PrimeroInspector  | Revisión y AprobaciónVerificación del solicitante | Según demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| RegidoresSecretaria del AyuntamientoCiudadano  | Revisión y AprobaciónRevisión y AprobaciónAcuse entrega-recepción | Según demandaSegún demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Permisos | % | Según demanda | Cartas entregadas / Solicitudes aprobadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Permisos de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas  | Según demanda | Ciudadano solicitante |

|  |
| --- |
| **FUNCION 6. ENTREGAR INFORME DE LICENCIAS, CARTAS Y PERMISOS EMITIDOS** |
| 1. Capturar el estado de cada uno de los tramites atendidos, a través de una matriz en Excel, indicando:
* La fecha del tramite
* Tipo de tramite
* Nombre del solicitante
* Estado
* Observaciones
1. Realizar un informe semanal sobre el total de tramites concluidos y pendientes referente a:
* Licencias para venta de bebidas alcohólicas
* Dictámenes de aprobación
* Cartas de opinión favorable
* Permisos para la ampliación de horarios
1. Entregar el Informe a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
2. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Aclaración del estado de los tramites | Según demanda |

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

Guía Operativa del puesto

ENCARGADO DE PERMISOS DE AMPLIACIÓN DE HORARIO PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **ENCARGADO DE PERMISOS DE AMPLIACIÓN DE HORARIO PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS** |
| **Objetivo** |
| Atender al ciudadano que acude a las oficinas de Oficialía Mayor solicitando algún trámite para solicitar ampliaciones de horario para los negocios con venta de bebidas alcohólicas |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Control de archivo y digitalización |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Sistema Software de Licencias de Alcoholes |
| Excelente ortografía y redacción | Leyes y Reglamentos aplicables para el Municipio |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Agenda de Trabajo / Block de Notas |
| Teléfono / Conmutador | Archivo |
| Copiadora / Escáner | Sistema Software de Licencias de Alcoholes |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Encargada de área |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Licencias para venta de Bebidas Alcohólicas |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. ATENCIÓN CIUDADANA PARA PERMISOS DE AMPLIACIÓN DE HORARIO**  |
| 1. Atender al ciudadano que acude a las oficinas o llama por teléfono y pregunta acerca de los trámites para emitir Permisos de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
2. Dar información sobre los requisitos documentales y asesorar para el llenado del Formato de Solicitud.
3. Notificar al ciudadano el estado o avance de su trámite en gestión o canalizar con el Oficial Primero y Oficial Mayor en caso de ser necesario según el estado del trámite.
4. Recibir y revisar físicamente o por correo electrónico la documentación requerida del ciudadano (según aplique).
5. Revisar los documentos recibidos e integrar el Expedientes físico correspondiente para la emisión de Permisos de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.

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

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

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PERMISOS DE AMPLIACION DE HORARIOS** |
| 1. Coordinar con Jefe Inmediato la asignación del Inspector del área para la verificación del domicilio y corroborar los datos del solicitante y opinión de vecinos.
2. Agregar al Expediente el resultado de la inspección realizada y entregar a Oficial Mayor y Oficial Primero para la aprobación correspondiente.
3. Escanear los documentos del Expediente previamente conformado y subirlos al Sistema Software de Licencias Mazatlán para la consulta de los Regidores.
4. Asistir a las Juntas o sesiones donde los Regidores analizan y determinan cuales solicitudes serán aprobadas. Elaborar el Dictamen de Aprobación de cada solicitud autorizada por Regidores y enviar a la Secretaria del Ayuntamiento.
5. Recibir de la Secretaria del Ayuntamiento el oficio de validación del Dictamen de Aprobación y realizar la Orden de pago en el Sistema Software ISERIES 400. Entregar la Orden de pago al Solicitante para que realice el pago en la Dirección de Ingresos.
6. Recibir del Ciudadano el comprobante de pago y emitir el Permiso de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas.
7. Entregar el Permiso de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas al Ciudadano solicitante, recabando acuse de entrega-recepción correspondiente.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Oficial Mayor, Oficial PrimeroInspector  | Revisión y AprobaciónVerificación del solicitante | Según demandaSegún demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| RegidoresSecretaria del AyuntamientoCiudadano  | Revisión y AprobaciónRevisión y AprobaciónAcuse entrega-recepción | Según demandaSegún demandaSegún demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Permisos | % | Según demanda | Cartas entregadas / Solicitudes aprobadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Permisos de ampliación de horario para venta de bebidas alcohólicas  | Según demanda | Ciudadano solicitante |

Guía Operativa del puesto

AUXILIAR DE LICENCIAS PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **AUXILIAR DE LICENCIAS PARA VENTA DE BEBIDAS ALCOHOLICAS** |
| **Objetivo** |
| Monitorear y detectar oportunamente aquellos negocios acreedores a multas e infracciones derivado por algún incumplimiento de ampliación de horario, licencia no vigente o cambio de domicilio. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Manejo de Equipo de Cómputo y Paquetería Office |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Vehículo asignado (según aplique) |
| Teléfono / Conmutador | Licencia de manejo vigente |
| Copiadora / Escáner | Credencial y uniforme de Identificación |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Encargada de área |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Licencias para venta de Bebidas Alcohólicas |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. DETECTAR PUNTOS DE VENTA CON LICENCIA** |
| 1. Revisar la base de datos de los propietarios con Licencia para venta de bebidas alcohólicas (numero de licencia, domicilio y nombre del propietario).
2. Hacer uso de Google Maps y Google Earth para ubicar el domicilio exacto.
3. Confirmar las rutas de los Inspectores para coordinar los traslados a las zonas a evaluar y realizar recorridos por las diferentes colonias de la ciudad.
4. Detectar si el domicilio de los puntos de venta de bebidas alcohólicas coincide con el registrado en la base de datos.
5. Ubicar en la zona evaluada nuevos negocios que no están registrados en la base de datos.
6. Subir al Sistema de la base de datos la ubicación real en GPS.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Inspector  | Traslados | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Propietarios | Revisión de domicilios | 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 |
| Veracidad de domicilios (Reales vs sistema) | % | Diario | Domicilios correctos según base de datos / Puntos de venta visitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Alta en sistema del domicilio real (ubicación en GPS)  | Según demanda | Uso y control Interno |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENTREGAR INFORME DE PUNTOS DE VENTA VISITADOS** |
| 1. Actualizar en sistema los domicilios de los puntos de venta visitados según base de datos.
2. Subir a sistema los domicilios de los puntos de venta nuevos.
3. Realizar un informe semanal sobre:
* Total de puntos de venta visitados,
* zonas y colonias recorridas.
* Puntos de venta con Domicilios correctos según sistema.
* Puntos de venta con Domicilios no encontrado.
* Nuevos puntos de venta detectados.
1. Entregar el Informe a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
2. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Ciudadano | Aclaración del estado de los tramites | Según demanda |

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

Guía Operativa del puesto

INSPECTOR DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES

|  |
| --- |
| **GUIA OPERATIVA****Oficialía Mayor / Sub dirección de Permisos, Licencias y Revalidaciones** |
| **INSPECTOR DE PERMISOS, LICENCIAS Y REVALIDACIONES** |
| **Objetivo** |
| Realizar inspecciones a los propietarios de negocios solicitantes de algún trámite para permiso, licencia o renovación, verificando las condiciones físicas y documentales requeridas según el tipo de trámite solicitado. Ayudar a los miembros del área a entregar la documentación requerida en diferentes órganos e instituciones gubernamentales o negocios del ciudadano. |
| **Conocimientos y Habilidades** |
| Calidad de Servicio | Colonias y vialidades de la Ciudad |
| Capacidad verbal y Facilidad de palabra | Saber manejar estándar y automático |
| Comunicación asertiva y trabajo en equipo | Leyes y Reglamentos aplicables para el Municipio |
|  |  |
| **Herramientas y Equipo** |
| Computadora / Impresora | Vehículo asignado (según aplique) |
| Cámara fotográfica | Licencia de manejo vigente |
| Copiadora / Escáner | Credencial y uniforme de Identificación |
| **Puestos a su cargo** |
| Ninguno |
|  |  |
|  |  |
| **Jefe inmediato** |
| Sub director |
| **Departamento del Jefe Inmediato** |
| Permisos, Licencias y Revalidaciones |
| **Responsable de actualización de esta guía** |
| Dirección de Recursos Humanos del H. Ayuntamiento de Mazatlán |

|  |
| --- |
| **FUNCION 1. REALIZAR INSPECCIONES DE LOS DOMICILIOS DE SOLICITANTES**  |
| 1. Recibir instrucciones de los Encargados de área y del Sub director de Permisos, Licencias y Revalidaciones para realizar inspecciones a los ciudadanos o propietarios de negocios que solicitan cualquiera de los siguientes documentos:
* Licencias de Certificación Municipal.
* Cartas de Opinión favorable.
* Permisos de eventos eventuales o masivos.
* Permisos para espectáculos y diversiones.
* Licencias para venta de bebidas alcohólicas.
* Investigación de arraigo, catamarán y tiempos compartidos.
1. Preguntar por el dueño y anunciando el motivo de su visita, mostrando su credencial de identificación.
2. Verificar en el domicilio visitado las condiciones y cumplimiento de los requisitos según el tipo de trámite que ha sido solicitado.
3. Recabar la firma del dueño en el Acuse de la Notificación cuando la licencia o el permiso está a punto de vencer.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de Área | Solicitud de inspecciones | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Propietarios | Inspección de condiciones y requisitos para el otorgamiento de la licencia, permiso o renovación | Según demanda |
|  |  |  |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Cumplimiento de Inspecciones  | % | Diario | Inspecciones realizadas / Inspecciones solicitadas |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Notificación de visita | Según demanda | Ciudadano propietario del negocio |

|  |
| --- |
| **FUNCION 2. ENTREGAR INFORME DE LOS RESULTADOS DE INSPECCIONES** |
| 1. Registrar los resultados de la visita en el Formato de Inspección, adjuntando las fotografías tomadas en caso de ser necesario.
2. Anotar en el formato los factores referente a:
* Instalaciones sanitarias,
* las condiciones de seguridad,
* las Áreas generales de servicio (estacionamiento, patios, áreas verdes),
* las condiciones de iluminación
* Documentación en general requerida según el tipo de trámite.
1. Entregar el informe al Encargado de área solicitante de la Inspección y a la Encargada de Control y Evaluación, recabando acuse de entrega-recepción.
2. Aclarar cualquier duda en caso de ser necesario.
3. Llevar el control de archivo físico y digital de los informes entregados.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Encargado de ÁreaEncargada de control y evaluación | Entrega de informe | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Propietarios | Inspección de condiciones y requisitos para el otorgamiento de la licencia, permiso o renovación | Según demanda |

**PRODUCTIVIDAD** |
| Periódicamente es necesario aplicar una evaluación individual cada empleado para medir el Índice de Productividad Individual (iPi), de acuerdo a:  |
| **Indicadores de Desempeño individual del Puesto:** |
| NOMBRE DEL INDICADOR | UNIDADES | FRECUENCIA | FORMULA |
| Entrega de Informes | % | Según demanda | Informes entregados / informes solicitados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Informe de Resultados de las Inspecciones realizadas | Según demanda | Encargada de ÁreaEncargada de Control y Evaluación |

|  |
| --- |
| **FUNCION 3. ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN** |
| 1. Acudir con el personal del área y preguntar a primera hora si hay documentación a entregar pendiente del día anterior o del día presente.
2. Recibir la documentación y solicitar indicaciones especiales para la entregar, tomando nota de las mismas en caso de ser necesario.
3. Una vez que acude al lugar destino, recabar firma y sello de quien recibe la documentación entregada como acuse, resguardar copias de dichos documentos.
4. Entregar las copias de la documentación entregada al personal de cada área que solicitó la entrega previamente, anotar en bitácora cada entrega (fecha, hora, oficio, destino).
5. Realizar visitas a campo para la entrega de avisos, citatorios referentes al área de Escrituración.

|  |
| --- |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Interno)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Personal del área | Solicitudes de entrega de Correspondencia | Según demanda |
| **CONTACTOS (Cliente-Proveedor Externo)** |
| Nombre del puesto | Motivo del Contacto | Frecuencia |
| Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos  | Entrega de 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 |
| Entrega de documentos | % | Diario  | Documentos entregados / Documentos asignados |
| **Documentación Obligatoria:** |
| REPORTE | FECHA LIMITE DE ENTREGA  | DESTINO  |
| Documentación en general | Diario | Órganos externos, Dependencias del H. Ayuntamiento o Ciudadanos |

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS**



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

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

 |

**PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DEL**

**DESEMPEÑO INSTITUCIONAL**



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

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

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

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

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

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

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

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

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

 |

**MÉTODO DE CONFORMACIÓN DEL MANUAL ORGANIZACIONAL**



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

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FECHA DE EMISION | VERSION | FECHA DE ENTREGA |
| 1 Diciembre del 2016 | 1 | 1 Diciembre del 2016 |
| Entregado por: |
| Firma / sello | PuestoDirección de Recursos Humanos | ÁreaOficialía Mayor |
| Recibido por: |
| Firma / sello | PuestoSub director | ÁreaPermisos, Licencias y Revalidaciones |

Revisado y Aprobado por:

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

 |