



## ÍNDICE

	PAGINA
1. ÍNDICE.....	1
2. OBJETIVO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN.....	2
3. OBJETIVOS DE OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA.....	3
4. FUNDAMENTO LEGAL.....	6
5. VISIÓN Y MISIÓN DE OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA.....	7
6. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	8
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRUCTURAS.....	9
8. ORGANIGRAMA.....	12
9. SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA.....	13
10. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS.....	14



## Objetivo del manual de organización

- Ofrecer una visión de la Oficialía Mayor Administrativa
- Servir de guía para llevar a cabo las acciones concretas de cada jefatura orientadas a la consecución de los objetivos de la dependencia.
- Delimitar el grado de responsabilidad y competencia de las áreas administrativas, con el objeto de detectar comisiones y evitar duplicidad de funciones.
- Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar la inducción del personal que ya labora, así como del personal de nuevo ingreso.
- Sentar las bases para el desarrollo y/o actualización del manual de procedimientos.
- Servir de marco de referencia para la división del trabajo y medición de su desempeño
- Contribuir a fundamentar los requerimientos programáticos y presupuestales de las dependencias.



## Objetivos de Oficialía Mayor Administrativa

Oficialía Mayor Administrativa se ha planteado una serie de objetivos a corto, mediano y largo plazo, fundamentados con el Plan Municipal de Desarrollo los que competen a esta dependencia son:

### Objetivo:

Lograr que Puerto Vallarta la calidad y la calidez de sus servicios públicos amplíe su cobertura, así como asegurar que todos los programas y proyectos de esta administración fomenten el desarrollo integral de los colaboradores de esta institución.

### Estrategia:

- Hacer más eficiente el servicio que el Ayuntamiento del Municipio de Puerto Vallarta requiere para ejercer plenamente sus funciones.

### Líneas de Acción:

- Instalar un sistema de computo para el seguimiento continuo de los acuerdos de Ayuntamiento y que colabore en la mejora constante de comunicación interna, con la finalidad de economizar y que halla mayor rapidez en la respuesta a las peticiones internas interdepartamental.

### Estrategia:

- Impulsar una reestructuración orgánica del ayuntamiento que contribuya a la eficiencia y eficacia en las tareas de la administración municipal.

### Líneas de acción:

- Hacer una reestructuración orgánica con base en los programas y proyectos.
- Realizar un análisis, descripción, evaluación y valuación de puestos
- Adecuar los espacios de trabajo a los requerimientos de cada departamento.

### Estrategia:

- Promover una cultura de calidad en las dependencias para brindar un mejor servicio.



**Líneas de acción:**

- Establecer sistemas de calidad interna en áreas estratégicas que prestan servicios a la ciudadanía.
- Establecer vínculos con instituciones y organismos que sean proveedores de capacitación
- Promover metodologías para la mejora de procesos administrativos, principalmente en Oficialía Mayor Administrativa.
- Impulsar la capacitación de los servidores públicos.

**Estrategia:**

- Desarrollar mecanismos eficientes de comunicación que permitan dar respuesta efectiva a las demandas de la ciudadanía.

**Líneas de acción:**

- Dar calidez en la recepción de solicitudes y atención ciudadana
- Diseñar para cada una de las dependencias, sistemas integrales de atención y respuesta que permitan brindar un servicio más ágil y eficaz.
- Optimizar los servicios de comunicación interna.

**Objetivo:**

Ser un municipio con servidores públicos de gran sensibilidad social, altamente capacitados y comprometidos para brindar una respuesta ágil y eficaz a su comunidad.

**Estratégica:**

- Disponer de personal calificado, conciente de la importancia de su función en la administración pública, de su compromiso con la sociedad y que desempeñe su labor de manera ética, responsable y profesional.

**Líneas de acción:**

- Formar servidores públicos con características y habilidades necesarias para profesionalizarse y mejorar su desempeño.
- Elaborar un programa básico de capacitación con carácter obligatorio, en manejo de programas especializados, adecuados a las necesidades de cada área.
- Estimular a el personal que no halla cursado la educación básica (primaria y secundaria) a estudiarla, para que el nivel académico del personal sea mayor y como consecuencia asistan y participen en los diferentes programas de capacitación.



- Realizar D.N.C. (Detección de Necesidades de Capacitación) con la finalidad de mantener actualizados sus conocimientos y promover la superación personal y profesional.
- Impartir talleres de planeación estratégica a las diferentes dependencias
- Valorar la distribución de los espacios de trabajo para el desempeño óptimo de las funciones.
- Capacitar a los delegados y agentes municipales sobre el conocimiento y gestión ante las diversas dependencias municipales.
- Establecer programas de evaluación de desempeño.

**Estrategia:**

- Diseñar y fomentar una nueva cultura para cambiar la percepción negativa que la ciudadanía tiene de los servidores públicos.

**Líneas de acción:**

- Establecer programas de capacitación sobre atención al ciudadano y calidad en el servicio.
- Ser ejemplo, promotor y protagonista de la nueva cultura en el ejercicio de gobierno.
- Establecer un sistema de administración de personal por procesos de reclutamiento, selección y desarrollo profesional.

**Estrategia:**

- Promover el desarrollo laboral y familiar de los servidores públicos.

**Líneas de acción:**

- Crear programas de integración familiar y laboral.
- Desarrollar programas que identifiquen problemas de conducta de servidores públicos y nos permita intervenir.



## Fundamento legal

- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos (Art. 115 y 123).
- Ley de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.  
Título noveno, Capítulo I, Art., 127, 128, 129. Capítulo III, Art.135 y 136; Además, dicha ley regula las bases generales de la administración pública municipal.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.  
La responsabilidad administrativa se exige a todos los servidores públicos por actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.  
Norma la relación de trabajo gobierno- Servidor público, así como la existente entre los organismos públicos descentralizados y sus trabajadores.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.  
Reglamenta la ley de la materia dentro del municipio al que organiza y distribuye competencias. Art. 177.



### **MISIÓN DE LA OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA**

Dotar a todas las dependencias de recursos humanos calificados, proporcionando al mismo bienestar dentro de la organización, a través de incentivos, prestaciones y desarrollo personal, que cubran sus expectativas de vida; Contribuyendo de esta manera a servir a la comunidad Vallartense.

### **VISIÓN DE LA OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA**

Ser considerada como una de las mejores dependencias dentro de esta institución por el apego al cumplimiento de sus funciones, fundamentado las leyes y reglamentos correspondientes.



**LA OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA TENDRÁ BAJO SU RESPONSABILIDAD A:**

**B.D.G. JEFE DE RECURSOS HUMANOS  
B.D.G. JEFE DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO  
B.D.G. JEFE DE ADMINISTRACIÓN NÓMINAS  
B.D.G. JEFE DE RELACIONES LABORALES  
B.D.G. JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN  
B.D.G. JEFE DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES  
B.D.G. JEFE DE CÓMPUTO E INFORMÁTICA  
B.D.G. JEFE DE SECCIÓN DE INTENDENCIA  
B.D.G.I. UN OPERADOR DE RADIO  
B.D.G.I. TRES SECRETARIAS "B"  
\*B.D.G.K. UN CHOFER A  
\*B.D.G.K. DOS CHÓFERES**

**\*PERSONAL COMISIONADO AL SINDICATO DE SERVIDORES PÚBLICOS AL SERVICIO DEL H. AYUNTAMIENTO DE PUERTO VALLARTA JALISCO SEGÚN CONVENIO DE FECHA DEL 4 DE ENERO DE 1995.**





## FUNCIONES DE OFICIALÍA MAYOR ADMINISTRATIVA

### OBJETIVO.

Administrar, implementar, dirigir y valorar los planes, programas y políticas básicas del Recurso Humano; Garantizar las prestaciones Económicas, la Seguridad Social, Incentivos, el Desarrollo Profesional, Técnico del servicio de Telefonía y Radiocomunicación del H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco.

Estará a cargo de un Oficial Mayor Administrativo, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan a continuación en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DE OFICIALÍA

1. Proponer, coordinar y ejecutar las políticas y criterios en materia de sistemas, administración de personal y seguridad social.
2. Coordinar el diseño, desarrollo, implantación, operación, mantenimiento y optimización del sistema de procesamiento electrónico de datos, así como establecer los criterios de seguridad y de soporte de información para la administración pública municipal.
3. Promover y ejecutar los programas de simplificación y modernización administrativa, en coordinación con las dependencias y entidades municipales.
4. Participar junto con Tesorería Municipal, en la formulación del proyecto de presupuesto anual de egresos del H. Ayuntamiento, en las materias de su competencia.
5. Programar y supervisar, en coordinación con las demás dependencias, el reclutamiento, selección, inducción, contratación, capacitación, y control de los servidores públicos municipales.
6. Supervisar el registro y afiliación de todos los servidores públicos del Ayuntamiento.
7. Dotar al ayuntamiento de personal capacitado y entrenado, de manera que garantice un desempeño de labores que vaya de acuerdo a las políticas, normas y objetivos establecidos en el plan de desarrollo municipal, a través de su departamento de recursos humanos.

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



8. Intervenir en los nombramientos, contratos, licencias, destituciones, renunciaciones y jubilaciones de los servidores públicos municipales que no se atribuyan expresamente por la ley, de acuerdo a lo establecido por el Art.16 de la Ley para los servidores públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
9. Autorizar los contratos de prestación de un trabajo subordinado ya sea físico o intelectual.
10. Autorizar las compatibilidades de los servidores públicos para que puedan desempeñar más de un empleo conforme a las leyes.
11. Vigilar se mantenga actualizada la información sobre los estudios académicos de los servidores públicos que requieran Título o grado y deban ser nombrados por el pleno del Ayuntamiento.
12. Asegurar el pago de nómina a los servidores públicos del Ayuntamiento, de conformidad con las leyes, reglamentos y disposiciones relativas.
13. Dirigir los programas para la prestación de los servicios médicos a los servidores públicos municipales.
14. Coordinar y dirigir los programas para la prestación de los servicios generales, en apoyo a las diversas dependencias municipales.
15. Supervisar la prestación del servicio social, de los egresados de las diferentes instituciones de educación media y superior que sean asignados al Ayuntamiento.
16. Supervisar y evaluar la adecuada y oportuna prestación de los servicios de correspondencia, conmutador, archivo, intendencia y transporte, para el eficaz desempeño de las dependencias municipales.
17. Vigilar el control adecuado del suministro de los servicios telefónicos de las direcciones y dependencias Municipales.
18. Vigilar el debido cumplimiento de las disposiciones legales que rigen las relaciones entre el H. Ayuntamiento y sus servidores públicos.

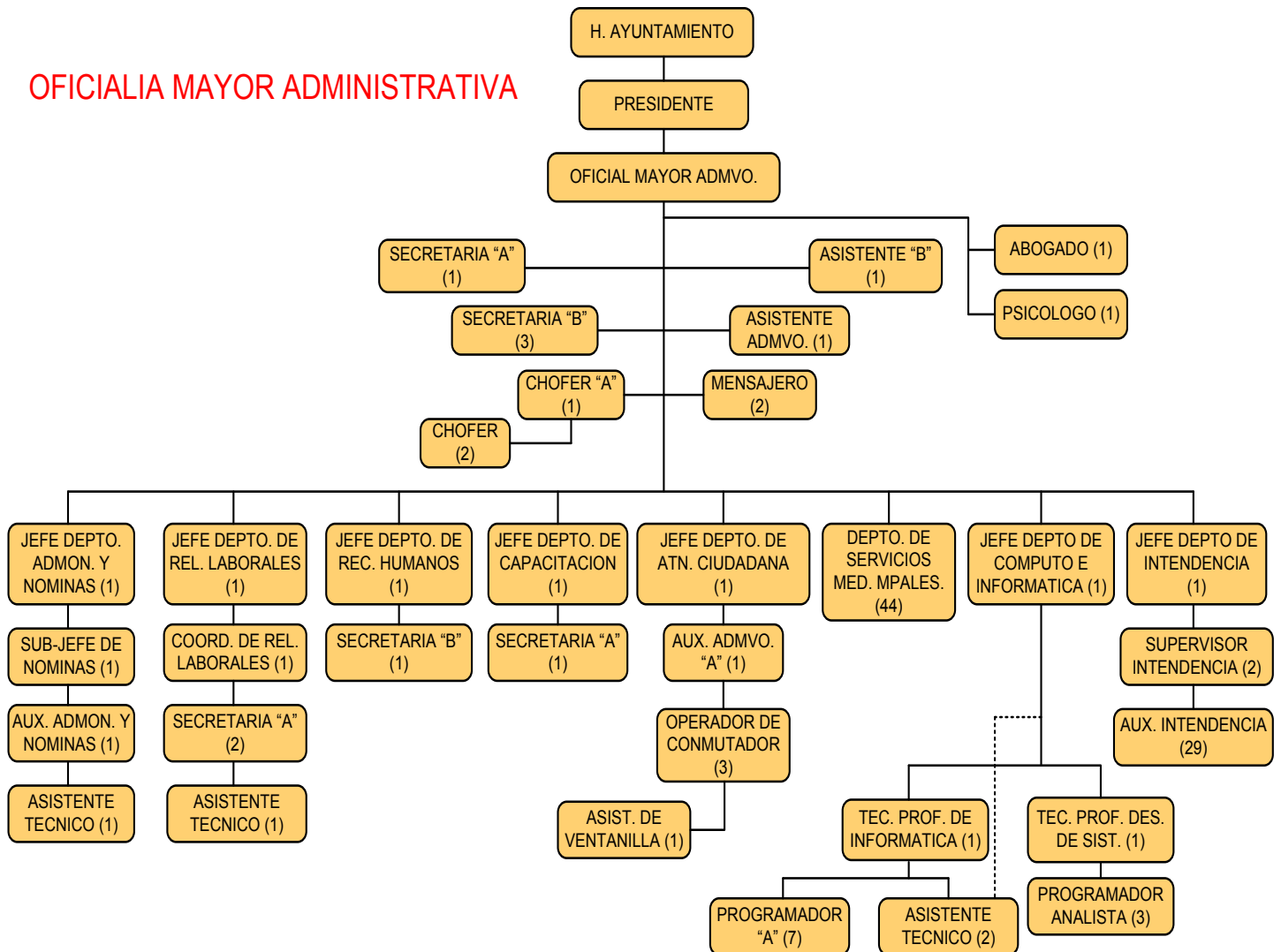


19. Supervisar, la imposición en sus respectivos casos a los servidores públicos de las correcciones disciplinarias y sanciones a las que se hagan acreedores por el mal comportamiento, irregularidades o incumplimiento injustificado en el desempeño de sus labores, pudiendo consistir en amonestación, suspensión hasta de un mes de empleo, carga o comisión y cese, de acuerdo a lo establecido en los artículos 22 y 23 de la ley para Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
20. Coordinar, supervisar y evaluar la aplicación de los programas y actividades de las dependencias a su cargo.
21. Las demás que le confieran las disposiciones legales y administrativas en vigor, o le asigne el Presidente Municipal.
22. Representar o nombrar representante de la Comisión Mixta de escalafón por parte del H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta
23. Dirigir y revisar que la promoción de plazas laborales, se realicen de acuerdo al reglamento de la Comisión Mixta de Escalafón.
24. Las demás que le sean indicadas por el Presidente Municipal.

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

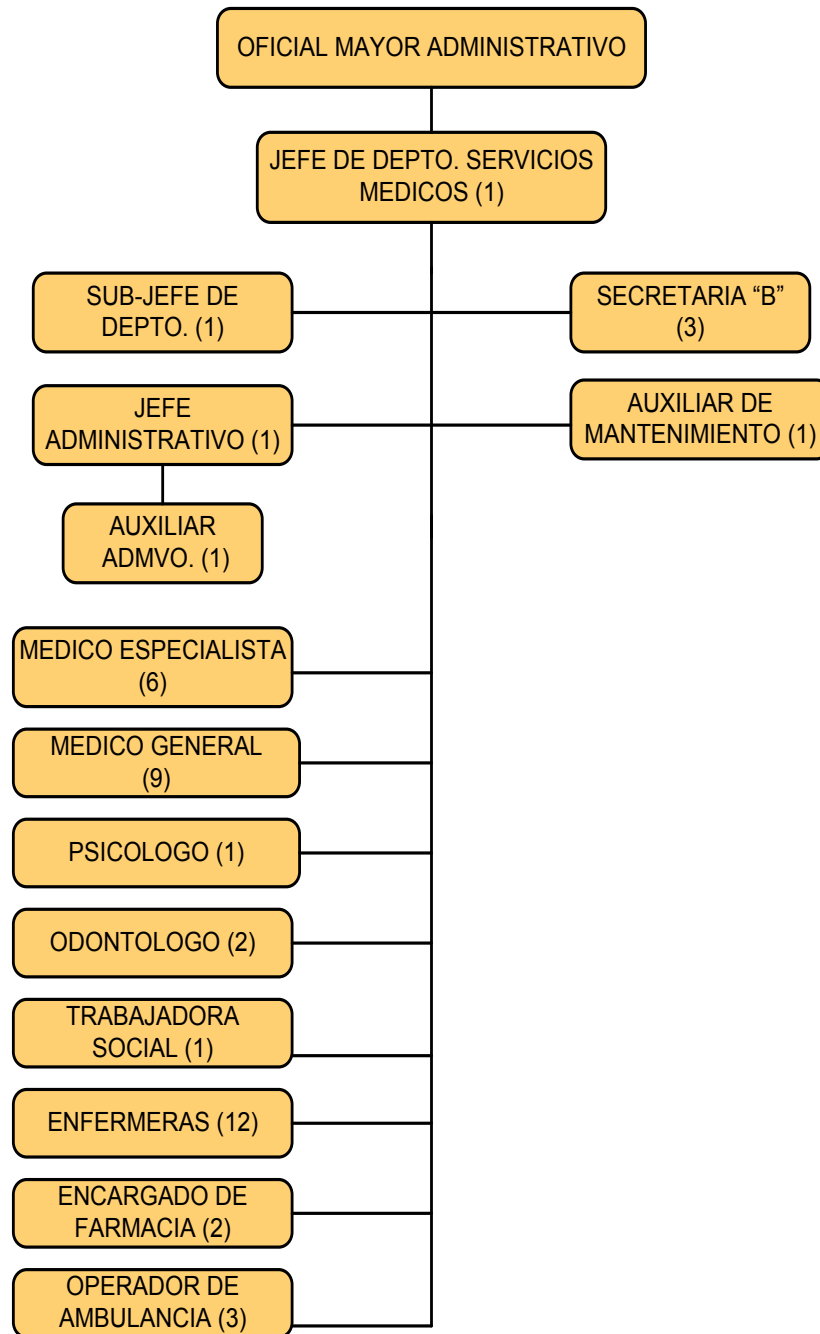


TOTAL DE PLAZAS 125



## OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

### SERVICIOS MEDICOS MUNICIPALES





## SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

Las faltas temporales del Oficial Mayor Administrativo, menores de 30 días serán suplidas por el Jefe de Nominas, en ausencia de este serán suplidas por el Jefe de Relaciones Laborales.

En las ausencias temporales mayores a 30 días o definitiva, serán suplidas por la persona que designe el C. Presidente Municipal.

Las faltas temporales de los directores de área adscritos a las diversas dependencias serán suplidas que para el caso designe el titular de la dependencia, de entre el personal adscrito a la misma, en función de su experiencia profesional , desempeño en el servicio publico y capacidad para desempeñar las funciones encomendadas.



## DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y NÓMINAS

### OBJETIVO:

Cálculo y elaboración de la nómina de todo el personal del H. Ayuntamiento: sindicalizado, confianza, eventual, lista de raya, jubilados, así como participar en el presupuesto de sueldos y salarios; y en general de las tareas administrativas que le encomiende el Oficial Mayor Administrativo.

Estará a cargo de un jefe de departamento, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Participar en la elaboración y actualización del presupuesto de gastos, así como el presupuesto de sueldos y demás prestaciones que reciban los servidores públicos, de acuerdo con la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, y demás acuerdos y reglamentos de la Materia, en coordinación con la Oficialía Mayor Administrativa.
2. Emitir las pre nóminas y enviarlas a las diferentes direcciones del Ayuntamiento.
3. Revisar y capturar las incidencias del personal como los son las faltas, incapacidades, permisos, etc. que envían los diferentes departamentos en sus respectivas pre nóminas.
4. Revisar las solicitudes que envían los diferentes departamentos, con respecto a algunos pagos adicionales por tiempo extra, descansos trabajados, primas dominicales, etc. para determinar si es procedente o no el pago de los mismos, así como efectuar los cálculos correspondientes, para lo cual se tomarán en cuenta las tarjetas de control de jornada, pre nóminas, motivo del pago y todos los elementos necesarios para su determinación; La información antes mencionada se capturará en el sistema de nóminas.
5. Hacer los documentos vía nómina a los trabajadores, por concepto de abonos a Fonacot, prestaciones de pensiones del estado, cuota sindical y otros descuentos.
6. Transmitir al banco la nómina que se paga a través de tarjeta de débito al personal que así lo decidió.
7. Imprimir los cheques para el pago de la nómina, al resto del personal.



8. Imprimir la nómina general, eventuales y jubilados, separándolas por dirección con respectivos cheques y proceder a entregarlas a los pagadores habilitados que al efecto designe la propia dependencia, para lo cual deberá contar con una autorización por escrito por parte de cada director.
9. Realizar los documentos y provisiones efectuadas en la nómina, para tramitar su pago, como son, pensiones del estado, sindicato, pensiones alimenticias y otros descuentos establecidos en la Ley, elaborando las solicitudes de cheques correspondientes.
10. Comprobar las nóminas al departamento de contabilidad durante los próximos cuatro días hábiles posterior a la misma.
11. Realizar el depósito a los sueldos no cobrados
12. Emitir comparativos de nómina cada quincena, para verificar el incremento o disminución de plazas e importes que permitan el control de presupuesto autorizado.
13. Revisar los cálculos de finiquitos del personal dado de baja.
14. Enviar a la oficina de pensiones del estado, el disco de 3.5 la información correspondiente a las aportaciones y pago de préstamos efectuados.
15. Participar con el Oficial Mayor Administrativo en los análisis presupuestales, solicitudes de incremento de personal, salarios y plazas nuevas.
16. Expedir constancias de trabajo e ingresos a los empleados del Ayuntamiento que lo requieran.
17. Las de más que le sean asignadas por el Oficial Mayor Administrativo.





---

## JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

### OBJETIVO

Llevar el control administrativo de los movimientos de personal como las altas, bajas, incapacidades, permisos, licencias, vacaciones, finiquitos e información inherente al capital humano.

Estará a cargo de un Jefe de área, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Cuidar que el personal al servicio del Ayuntamiento, dé cumplimiento con el reglamento interno de trabajo, así como a la normatividad y políticas municipales.
2. Revisar la documentación de los servidores públicos y solicitar referencias del personal de nuevo ingreso.
3. Registrar en el sistema de recursos humanos los datos generales del personal de nuevo ingreso, así como la de sus familiares directos.
4. Integrar y llevar el control en los expedientes del personal con sus respectivos, nombramientos, permisos, licencias, sanciones y documentación proporcionada por el trabajador, de acuerdo a las políticas de contratación, debiendo mantenerlos actualizados.
5. Revisar la puntualidad y asistencia del personal, reportando quincenalmente dicha información al departamento de nóminas, para los efectos correspondientes y así mismo, aplicar los correctivos necesarios a quienes no cumplan con la jornada laboral establecida.
6. Reportar los movimientos de altas, bajas, modificaciones de personal, etc. al departamento Administrativo para su registro en la nómina.
7. Controlar las bajas de personal, elaborar el cálculo y trámite de los finiquitos de los mismos.
8. Controlar en personal eventual que cubre incapacidades y licencias.



9. Entregar reportes de altas y bajas de empleados del departamento de servicios médicos municipales, así como el catálogo de empleados por la Oficialía Mayor Administrativa.
  
10. Auxiliar a los beneficiarios de los servidores públicos fallecidos, en los trámites de cobro de seguros de vida y gastos funerarios, conforme lo establece la Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
  
11. Supervisar la integración del expediente de personal de nuevo ingreso, cuidando se cubra con toda la documentación y referencias requeridas, asegurándose que no se encuentren en la relación de omisos que envía la Oficialía Mayor del congreso del Estado.
  
12. Supervisar que los movimientos de altas, bajas y modificaciones de personal, etc. sean turnados al departamento administrativo para su registro en la nómina.
  
13. Supervisar la puntualidad y asistencia del personal, integrando un reporte quincenal de dicha información para el departamento de nóminas, y así mismo, para aplicar los correctivos necesarios a quienes incumplan en las jornadas laborales establecidas.
  
14. Supervisar se lleve correctamente el control de personal eventual que cubre incapacidades y licencias.
  
15. Verificar en coordinación con el departamento de servicios médicos, las incapacidades prolongadas, observando con su estricto apego a la normatividad, referente con el pago, y buscando una pronta solución a las mismas.
  
16. Las demás que le sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo



## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### OBJETIVO

Dotar de personal calificado a las diferentes áreas, llevando un estricto historial de cada uno de los servidores públicos que laboran para el H. Ayuntamiento. Mantener motivado y promover la seguridad de los trabajadores en el desempeño de sus actividades.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Asegurar al personal de servicio del Ayuntamiento del cumplimiento a la ley para los Servidores Públicos Municipales, además de las políticas, normatividad y reglamento municipal relativos al personal, y a la administración del mismo.
2. Colaborar en la ejecución de los programas de simplificación y modernización administrativa que sean implementados por la Oficialía Mayor Administrativa.
3. Colaborar en la actualización de los manuales de organización, de procedimientos, catálogo, análisis, descripciones y perfiles de puestos.
4. Programar los exámenes médicos y psicométricos al personal de nuevo ingreso.
5. Ejecutar el reclutamiento y selección, del personal de los servidores públicos del Ayuntamiento.
6. Analizar los problemas y conflictos ocurridos en cada departamento, sobre las relaciones interpersonales, inculcando siempre a los jefes departamentales las buenas relaciones y el trabajo en equipo, para que estos a su vez lo hagan con el personal bajo su responsabilidad. Ejecutar acciones para mantener en buenas condiciones el clima laboral.
7. Orientar al personal sobre sus prestaciones, derechos y obligaciones, atender las peticiones del personal del H. Ayuntamiento y dar solución inmediata con el apoyo de Oficialía Mayor.
8. Gestionar prestaciones especiales por conducto de la Oficialía, en beneficio de los trabajadores ante la Dirección de Pensiones del Estado.



9. Participar en el establecimiento de normas, políticas y procedimientos administrativos y operacionales inherentes al personal de Ayuntamiento.
10. Coordinar las acciones de la comisión mixta de seguridad e higiene y protección civil de H. Ayuntamiento.
11. Establecer programas de estimulación para el personal del Ayuntamiento tales como el “mejor servidor público del mes”, eventos deportivos y recreativos.
12. Programar en coordinación con el jefe de recursos humanos, la requisición y entrega de uniformes de personal, así como el equipo de protección.
13. Revisar que todo el personal sea acreedor de uniforme y gafete oficial del H. Ayuntamiento, durante sus jornadas laborales.
14. Vigilar que todo el personal del H. Ayuntamiento cuente con uniformes y equipos de protección, como medidas de seguridad para el buen desarrollo de sus actividades laborales.
15. Imponer a los servidores públicos, las correcciones disciplinarias y sanciones a que se hagan acreedores por el mal comportamiento, irregularidades o incumplimiento injustificado en el desempeño de sus labores, pudiendo consistir en amonestación o apercibimiento.
16. Hacer las revisiones de campo necesarias y sugerir los cambios apropiados que garanticen una apropiada distribución de las cargas laborales en los puestos administrativos y operativos del H. Ayuntamiento.
17. Las demás que le sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo.



---

## DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

### OBJETIVO

Desarrollar la planeación, implementación y control de los programas de capacitación y adiestramiento que mejoren la calidad de los recursos humanos incrementando sus conocimientos, desarrollando habilidades y modificando la actitud para un mejor servicio a la comunidad.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar habilidades y conocimientos del personal para el adecuado desempeño de sus funciones
- Desarrollar las capacidades individuales de la persona
- Contribuir al desarrollo del H. Ayuntamiento mediante planes, programas de capacitación y adiestramiento.

### DEPARTAMENTOS AFECTADOS

#### TODOS

Estará a cargo de un jefe de departamento, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Conocer el Plan Municipal de Desarrollo, que determinara las metas a las que la administración desea llegar, fijando el camino a seguir de la propia capacitación.
2. Hacer un análisis de los recursos humanos con que se cuenta y en particular las características del mismo para orientar el programa de capacitación desde el punto en el que se encuentran desarrollados.



3. Conocer con mayor exactitud los requerimientos del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que es y lo que debe ser.
4. Con base a la información obtenida en los pasos anteriores se diseñara, adecuara y orientaran los contenidos de los programas de capacitación al Plan de desarrollo municipal, en periodos anuales.
5. Coordinar la realización de los eventos poniendo en marcha los instrumentos y formas de comunicación necesarias para llevar a cabo lo planeado.
  - I. Contar con los servicios externos de instrucción, tanto de instituciones, universidades e instructores particulares.
  - II. Contratar los equipos audiovisuales, locales, alimentos, apoyos y servicios adicionales;
  - III. Reproducir y preparar paquetes didácticos para los participantes a talleres y cursos.
  - IV. Diseñar las formas de registro del personal sujeto a entrenamiento, listas de verificación y asistencia, instrumentos de evaluación de los talleres y cursos.
  - V. Coordinar los eventos, previamente confirmar a los instructores, a los participantes, los espacios y demás servicios necesarios para la realización de dichos talleres y cursos.
  - VI. Llevar un seguimiento de los cursos y talleres impartidos, actualización de la base de datos de la persona, con realización a la escolaridad, así como los cursos recibidos y estadísticas por departamento, individual y general.
  - VII. Realizar revisiones periódicas a las partidas del presupuesto asignado, con la finalidad de cumplir los objetivos trazados en los planes y programas en forma eficiente.
6. Evaluación y seguimiento
  - I. Evaluar los objetivos de la instrucción técnicamente.  
Diseñados
  - II. Revisión periódica del funcionamiento del sistema de capacitación correspondiente para hacer las adaptaciones, ajustes y correcciones pertinentes, con el fin de conservar un sistema siempre actualizado.



7. Programas específicos

- I. Planear, desarrollar y ejecutar el programa de alfabetización, primaria y secundaria, a través del I.E.E.E.A. para el personal del H. Ayuntamiento que lo requiera.
- II. Planear, desarrollar y ejecutar el programa de estudios de Bachillerato, a través de la D.R.S.E. para el personal del H. Ayuntamiento que lo requiera.
- III. Dar seguimiento a los avances y motivar al personal para que concluyan su educación básica.

8. Servicio social

- I. Solicitar a las escuelas tecnológicas, preparatorias, universidades prestadores de servicio social, para distribuirlos en las dependencias que requieran de los mismos; Llevar un registro de los prestadores, su ubicación, tiempo de servicio, así como un expediente que contenga las cartas de aceptación y terminación de los prestadores de servicio social.
- II. Vigilar la disciplina y desempeño de las actividades encomendadas a los prestadores de servicio social.

9. Becas

- I. Coordinar las actividades necesarias para informar, registrar y elegir a los ganadores de las becas de UNIVA y CECATI.
- II. Informar a los servidores públicos de los convenios con instituciones educativas, que otorguen alguna descuento en sus talleres, cursos o diplomados.

10. Comisión Mixta de Escalafón

- III. Enviar la convocatoria de promoción del puesto a todos los departamentos y registrar a los interesados que cumplan con los requerimientos de cada convocatoria.
- IV. Realizar y aplicar los exámenes a los participantes en las fechas establecidas en la convocatoria.
- V. Revisar los exámenes y presentar los resultados a la Comisión Mixta de escalafón para su visto bueno.

11. Las que le sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo.



---

## DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

### OBJETIVO:

Planear el desarrollo, implantación, mantenimiento y optimización de los sistemas de procesamiento de datos para las distintas dependencias del H. Ayuntamiento, de acuerdo a los objetivos, políticas y criterios establecidos por el mismo Ayuntamiento.

Estará a cargo de un jefe de departamento, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Proponer el desarrollo, implantación y actualización de los manuales de usuarios relacionados con los sistemas computacionales y sus aplicaciones.
2. Coordinar la implantación y operación de sistemas del H. Ayuntamiento, establecido en las políticas, criterios de seguridad y soporte de la información.
3. Supervisar el mantenimiento y administración de los sistemas y aplicaciones en su uso, así como establecer los criterios de seguridad y soporte de la información.
4. Proporcionar apoyo técnico y operacional a los equipos de cómputo de las distintas dependencias municipales, así como apoyar en la instalación y puesta en marcha de sistemas y equipos de cómputo.
5. Participar en el proceso de actualización y capacitación a los usuarios de los sistemas en operación.
6. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo.
7. Participar en la selección del equipo y sistemas para la adquisición o mejoramiento de los existentes para agilizar las actividades productivas del municipio.





8. Administrar los servidores y el uso de la red instalada en el H. Ayuntamiento para su correcto funcionamiento.
  
9. Apoyar en la elaboración del corte mensual de ingresos, de egresos, y del presupuesto anual de ingresos.
  
10. Controlar y supervisar el funcionamiento de los sistemas electrónicos administrativos (Cuentas por pagar, inventarios, contabilidad, sistemas de bancos, egresos, órdenes de pago, catastro, digitalización de pólizas, etc.)
  
11. Apoyar en la elaboración de la nómina cada quincena, cheques, pólizas contables, y generación de archivos para reportes quincenales de pensiones.
  
12. Apoyar en los sistemas de control presupuestal.
  
13. Realizar la instalación y mantenimiento de cableado y equipo de red.
  
14. Apoyar a los distintos usuarios de la red en la obtención de respaldos de su información y en su caso mantener actualizado el respaldo de los sistemas de red.
  
15. Las demás que le sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo.



---

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

### OBJETIVO:

Prestar el Servicio Médico a los trabajadores del Ayuntamiento, y a los familiares de éstos, con al mayor atención, responsabilidad, esmero y calidad posibles, atendiendo en todo momento a lo dispuesto por el reglamento de Servicios Médicos Municipales del H. Ayuntamiento Constitucional de Puerto Vallarta, Jalisco.

Estará a cargo de un jefe de departamento, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

1. Proporcionar servicios de consulta externa, de medicina general y medicina de especialidades básicas (pediatría, cirugía general, medicina interna, ginecología, farmacia, etc.)
2. Autorizar cuando así se requiera, el servicio de hospitalización, procedimientos diagnósticos, terapéuticos, rehabilitación, subespecialidades, alta tecnología y máxima resolución diagnóstica y terapéutica, a los derechohabientes, los cuales se atenderán de forma indirecta en los hospitales y clínicas subrogadas.
3. Establecer las normas y procedimientos de atención al usuario procurando un servicio adecuado y oportuno.
4. Llevar el control de los servicios médicos prestados, así como expedir un informe mensual de actividades desarrolladas a la Comisión de salud e higiene, y al presidente Municipal.
5. Contar con un registro de afiliaciones al servicio médico de los trabajadores municipales, sus familiares y dependientes económicos que requieran del mismo, según lo previsto por los artículos 7 y 16 del reglamento de Servicios Médicos Municipales, de este Ayuntamiento.
6. Autorizar en caso de emergencia el servicio de hospitalización en cualquier institución sea pública o privada.



7. Proceder al traslado de pacientes al hospital asignado por el mismo departamento de Servicios Médicos, cuando para su atención no se disponga de los especialistas o de los medios de diagnósticos o terapéuticos necesarios.
8. Autorizar y realizar el pago de pasajes y en su caso, ayuda de viáticos cuando el derechohabiente tenga que ser trasladado a los hospitales foráneos, designados por el departamento.
9. Autorizar y expedir las incapacidades del trabajador municipal a juicio y responsabilidad del médico.
10. Hacer responsables, directa e individualmente a los médicos sobre los diagnósticos y tratamientos ordenados a los pacientes, que sean atendidos en su jornada laboral, así como también a las enfermeras y demás personal de servicios auxiliares que intervengan en el manejo del paciente.
11. Mantener la existencia de medicamentos del cuadro básico en farmacia, y en caso contrario, autorizar a los derechohabientes la compra de los mismos en farmacias subrogadas.
12. Proporcionar servicios de urgencias los 365 días del año, durante el horario establecido. Cuando la emergencia se presente fuera del horario de consulta, asegurar, que el derechohabiente reciba la atención requerida en los hospitales de apoyo.
13. Surtir de medicamentos los botiquines de primeros auxilios ubicados en los diferentes departamentos del H. Ayuntamiento.
14. Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Servicios Médicos Municipales.
15. Las demás que le sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo.



## DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN.

### OBJETIVO:

Proporcionar información especializada a los ciudadanos que lo requieran, referente a cualquier instancia de gobierno y orientarles sobre la realización de trámites ante dichas instituciones. Asegurar el correcto funcionamiento de los servicios telefónicos del ayuntamiento.

Estará a cargo de un jefe de departamento, quien tendrá las siguientes funciones, que se presentan en forma enunciativa, más no limitativa.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

1. Supervisar el conmutador y la totalidad de las líneas telefónicas del H. Ayuntamiento.
2. Recibir y canalizar los trámites, solicitudes y reporte (quejas) que hagan los ciudadanos con respecto a los servicios otorgados por las distintas instancias del gobierno, ya sea personalmente o a través del teléfono de Atención y Servicio.
3. Proporcionar asesoría a los ciudadanos que demanden servicios y trámites de las dependencias del H. Ayuntamiento, así como los requisitos y procedimientos para cada trámite específico.
4. Proporcionar asesoría en trámites, ubicación y ámbitos de competencia de dependencias federales y estatales.
5. Proporcionar información estadística e histórica del municipio de Puerto Vallarta, a quien lo solicite.
6. Brindar atención y enlace a través del modulo de CONDUCEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros) y la delegación estatal de la misma dependencia.



7. Recibir, canalizar y dar seguimiento a las quejas ciudadanas en contra de instituciones financieras y ante la delegación estatal de CONDUCEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros).
  
8. Controlar el uso, costo y operación de las comunicaciones telefónicas del H. Ayuntamiento.
  
9. Programar y efectuar los pagos del servicio telefónico.
  
10. Dotar de equipos de telefonía celular a funcionarios autorizados por el H. Ayuntamiento, así como el pago de los servicios.
  
11. Las demás que sean indicadas por el Oficial Mayor Administrativo



---

---

## DEPARTAMENTO DE (SECCIÓN) DE INTENDENCIA

### OBJETIVO:

Mantener las instalaciones (Oficinas, pasillos, baños) del Ayuntamiento, así como de los inmuebles que ocupan las dependencias externas del mismo manteniendo siempre una buena imagen ante la Ciudadanía, además de brindar espacios higiénicos a los trabajadores.

### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO:

1. Mantener limpios diariamente, todos los inmuebles del H. Ayuntamiento.
2. Apoyar en la limpieza de las instalaciones que ocupan las sedes de eventos culturales, políticos, sociales, así como de los lugares en los que se imparten los cursos de capacitación por parte del Ayuntamiento.
3. Realizar el aseo de las oficinas que se encuentran fuera del H. Ayuntamiento, como Registro Civil, Escuela de Música, Pasaportes, fideicomiso y las demás que lo requieran.
4. Resguardar las llaves de las oficinas del Ayuntamiento.
5. Verificar diariamente que los ventiladores, aire acondicionado y demás aparatos electrónicos de las oficinas queden apagados y debidamente resguardados al final de las jornadas laborales.
6. Las demás que le sean asignadas por el Oficial Mayor Administrativo.



## GLOSARIO

- A AYUNTAMIENTO
- B PRESIDENTE
- C FUNCIONARIO
- D DIRECTORES GENERALES
- E DIRECTORES
- F SUB DIRECTORES
- G JEFE DE DEPARTAMENTO
- H JEFE DE OFICINA
- I TÉCNICO
- J AUXILIAR TÉCNICO
- K AUXILIAR

**ACTITUD:** En general es tomado como una disposición para la acción basado en opciones afectivas y cognitivas. Predisposición de la persona a responder de una manera determinada frente a un estímulo tras evaluarlo positiva o negativamente.

Habitualmente se entiende por actitud la tendencia determinante o el modo proceder habitual ante sucesivas situaciones. Según Allport es "una disposición Psíquica y nerviosa, organizada por la experiencia, que ejerce una influencia orientadora sobre las reacciones del individuo como forma de reacción básica".

**ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS:** Sistema de información, que recoge, evalúa y organiza sistemáticamente los datos sobre los diferentes cargos y los requerimientos que la fuerza de trabajo debe poseer para desempeñar exitosamente las funciones propias del puesto. Para llevar a cabo este proceso debe tenerse conocimiento sobre la organización, su misión, visión, etc.; cuáles son sus entradas (personal, equipo, materiales y procedimientos), salidas (productos o servicios). Revisar los informes de la empresa, la industria, la legalidad y las políticas gubernamentales de los puestos que se van a analizar y describir. Este proceso es el soporte para las actividades correspondientes al área de recursos humanos y la administración de personal.

La selección. Permite tener un conocimiento más claro de los requisitos personales con los que debe contar el solicitante

Planeación de personal. Ayuda a definir las necesidades futuras de personal

Diseñar programas de capacitación y desarrollo

Brindar información para el manejo de seguridad industrial en la empresa, descubriendo elementos que mejoran o empeoran la calidad de vida en el trabajo

Establecer indicadores de trabajo y un procedimiento adecuado de evaluación de méritos para el cargo informar para la administración de salarios programas de salud ocupacional. Da información sobre las condiciones del trabajo, como los riesgos físicos, sicológicos, etc.



**CALIDAD DE VIDA EN LA ORGANIZACIÓN** Botero (1988) dice que la calidad de vida en la organización es la existencia objetiva de un ambiente laboral percibido por el trabajador como satisfactorio. Toro (1991), enuncia dos aspectos comunes de una definición de calidad de vida en el trabajo: las características y el ambiente de trabajo, y los criterios de seguridad y bienestar. Un buen ambiente de calidad de vida laboral lo define como aquel que atrae la vinculación de empleados, los entrena y los desarrolla, los promueve y les proporciona experiencias de trabajo enriquecedoras, los invita a participar en decisiones relativas al puesto de trabajo y a los asuntos organizacionales, al mismo tiempo que les provee empleo estable, adecuados ingresos y beneficios, trato justo y un lugar de trabajo seguro.

**CAPACITACIÓN** Es el medio por el cual la organización desarrolla su fuerza de trabajo en destrezas, habilidades y competencias para realizar de una manera más eficiente las funciones pertinentes al cargo.

La capacitación y el desarrollo ayudan a retener el talento humano, aseguran la competitividad y la productividad a corto, mediano y largo plazo.

**CAPACITACIÓN EN EL PUESTO:** La capacitación la recibe la persona en su puesto de trabajo. El objetivo es enseñar los comportamientos requeridos por el cargo. La persona encargada de dar la capacitación es el instructor, el jefe inmediato o un compañero.

#### CLIMA ORGANIZACIONAL (Ambiente de trabajo)

Por clima organizacional se entiende un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en ese ambiente, y que influyen en sus motivaciones y comportamientos (Litwin & Stringer, 1968), determinando su rendimiento, productividad, satisfacción laboral, etc.

Los primeros estudios de clima organizacional fueron desarrollados por Lewin (1938), cuando descubrió las dinámicas esenciales como la atmósfera de trabajo, las relaciones sociales y las necesidades y fue el primero en señalar en su teoría de campo que el comportamiento era una función del campo psicológico o ambiente subjetivo de la persona y de su personalidad.

Existen diferentes definiciones de clima organizacional que varían desde los aspectos organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y normas, hasta los atributos y características más subjetivos como cordialidad, espíritu de trabajo y actitudes de la gerencia.

Dessler (1979), considera que el clima organizacional es una entidad conceptual que refleja la interacción de los factores estructurales y funcionales de la organización con el elemento humano.

Francis y Milbourn (1980), ven el clima como una manifestación de las percepciones de los empleados acerca de las variables estructurales objetivas de la organización tales como tamaño, pautas de liderazgo y la complejidad de los sistemas.





Otros autores como Zohar (1980), definen el clima organizacional en términos de la opinión que el trabajador se forma acerca de la organización y se interpreta el clima organizacional como la suma de percepciones morales que los empleados comparten sobre su ambiente de trabajo. Esto significa que con base en señales presentes en el ambiente de trabajo, los empleados generan conjuntos coherentes de percepciones y expectativas con relación a las contingencias y consecuencias de la conducta y se comportan de acuerdo con ellas. Davis (1983), afirma que el clima influye en la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral. El clima organizacional según Brunet (1987), está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas de las personas, las realidades sociológicas y culturales de la organización.

Es así como puede evidenciarse que el clima es un componente influyente de la cultura. Tal como afirma nuevamente Brunet (1987), el clima está determinado por la naturaleza particular de la organización

Mc Allister (1975), en su investigación sobre los efectos del clima organizacional en los resultados de calidad, encuentra que el clima organizacional influye en la productividad. Goodman y Leyden (1991), establecen que la familiaridad de un grupo entendida como el conocimiento específico de su trabajo, el de sus compañeros y el del medio en general, está asociada con los niveles de productividad del grupo, donde los bajos niveles de unión presentan bajos niveles de productividad. Así mismo, según Dessler (1979), los resultados de varias investigaciones sugieren que la manera como el trabajador percibe el clima organizacional influye sobre su desempeño.

El instrumento más utilizado para medir el clima organizacional es el cuestionario debido a que se ajusta perfectamente a las variables multidimensionales del clima. Esta herramienta cubre las variables humanas, variables estructurales, variables relacionadas con las funciones, procesos organizacionales, etc.

#### DESARROLLO:

Es una secuencia de cambios cualitativos y cuantitativos que puede ser continua o discontinua según los autores, y que se presenta en forma gradual e irreversible. En el estudio del desarrollo no se buscan hechos sino patrones que gobiernan el desarrollo. Este puede darse a través de varias dimensiones:

- Física
- Emocional (Social)
- Cognitiva
- Motor

PS. Laboral: Es un medio por el cual la organización prepara a su personal para futuras responsabilidades de trabajo. La diferente finalidad entre capacitación y desarrollo se encuentra en que este proceso tiene como objetivo potencializar a la fuerza de trabajo para nuevos cargos o funciones, ya sea para ser transferidos, ascendidos o por enriquecimiento del cargo. El desarrollo no sólo prepara al individuo en aspectos de la empresa sino también hacia un ambiente fuera de su trabajo.



**DESARROLLO DE COMPETENCIAS:** Técnica que alinea los programas de capacitación y desarrollo con las necesidades específicas del trabajador. Al realizar una comparación entre la oferta (competencias críticas en un cargo específico) y el suministro (identifica las competencias que posee el trabajador para el cargo), los programas se tornan más significativos, más reales y más personales.

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL.** Disciplina de las ciencias de la conducta aplicadas, dedicada a mejorar las organizaciones y a las personas que trabajan en ellas mediante el uso de la teoría y la práctica del cambio planificado.

Básicamente, el desarrollo organizacional es un proceso para enseñar a las personas la forma de resolver los problemas, aprovechar las oportunidades y aprender a hacer todo eso cada vez mejor a través del tiempo. El DO canaliza la inteligencia, experiencia y creatividad de los miembros de la organización en programas sistemáticos de participación, en los cuales los miembros mismos encuentran soluciones a sus retos más apremiantes.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:** Es la forma como está conformada la empresa. Cuando se habla de estructura organizacional se hace referencia a (Brunet, 1987):

- El estilo de administración (span of control)
- El tamaño de la organización (número de empleados)
- Número de posiciones jerárquicas (organigrama)
- Número de áreas o departamentos dentro de la organización
- Grado de centralización en la toma de decisiones
- La especialización de cargos
- La formalización de los procedimientos
- Las normas y políticas organizacionales
- Grado de relación entre las diferentes áreas

**FUNCIÓN:** Es el conjunto de tareas que la persona realiza de manera repetitiva y sistemática. Una función también puede ser transitoria; sin embargo, para que un conjunto de tareas se convierta en funciones deben desempeñarse en forma reiterada.

**ORGANIZACIÓN:** Es una coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas que interactúan entre sí y se perciben a sí mismas formando una unidad que perdura a través del tiempo y del espacio para procurar el logro de un objetivo o propósito, explícito y común. La organización adquiere un núcleo de objetivos y una misión que marca el rumbo de todas sus actividades, entendiendo como objetivos todas las metas concretas que la organización espera alcanzar cumpliendo con su misión según los valores y creencias que ha aceptado; y como misión la razón de ser de una organización, la declaración de una meta de amplio alcance.

La empresa organizada no existe en el vacío, sino que es dependiente de su ambiente externo: la industria a la que pertenece, la economía y la sociedad. Una organización debe fijar sus objetivos en los siguientes puntos: negocio, rentabilidad, innovación, situación en el mercado, capacidad de producción, recursos físicos y financieros, ejercicio y desarrollo empresarial, actitud y rendimiento del trabajador y responsabilidad social. Estos objetivos deben mantenerse en equilibrio.



**MANUAL DE FUNCIONES:** Recopila la información de un cargo que se obtiene de su análisis y descripción. La organización de los datos de una forma secuencial, por importancia de las funciones que se tienen que desempeñar en él. Presta el servicio de permitir globalizar el cargo y de que la persona que lo va a ejecutar tenga un pleno conocimiento de su trabajo. Es una herramienta que debe ser flexible, para que se ajuste fácilmente a los cambios de la organización.

**MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO:** Existen varios métodos y clasificaciones de la evaluación del desempeño. Algunos autores los clasifican en métodos orientados al pasado y métodos orientados hacia el futuro (McGraw-Hill, Biblioteca práctica de negocios), otros los clasifican como métodos objetivos, subjetivos y simulaciones (Chiavenato). Los métodos orientados al pasado se basan sobre el rendimiento ya producido por la persona. Su objetivo es que la persona conozca cuáles fueron sus errores para que modifique los comportamientos necesarios y pueda mejorar en su desempeño. Los métodos orientados hacia el futuro tienen como objetivo identificar el potencial de las personas y permitir alcanzar metas y desarrollarse.

**PERFIL.** Representación gráfica de los resultados de un test o batería de tests.

**PERFIL DEL CARGO:** Determina el propósito y objetivos del cargo, su posición en el organigrama, sus funciones y responsabilidades

**PERFIL ORGANIZACIONAL:** Define qué sistema de administración de personal se encuentra la empresa, según los procesos de gestión humana que se llevan a cabo en su interior. Likert (1961) (POL) propone un cuestionario cuyos ítems se agrupan en seis dimensiones teóricas de procesos organizacionales: liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, establecimiento de objetivos y controles organizacionales.

**PSICOMETRÍA:** Medición de cualquier componente psíquico.

**PSICOLOGÍA INDUSTRIAL:** Especialidad psicológica con numerosos campos de acción: selección de personal según sus aptitudes, análisis de trastornos psicológicos derivados del proceso industrial, técnica de aprendizaje y motivación con el fin de aumentar el rendimiento del trabajo, investigación de los gustos y necesidades del mercado, etc.

**SELECCIÓN DE PERSONAL:** La selección de personal es el proceso mediante el cual la organización discrimina entre un grupo de candidatos a los más idóneos para su empresa. El proceso se inicia cuando los individuos aplican para ocupar la vacante y culmina con la decisión de contratación. La selección se basa primordialmente en procesos previamente realizados, como el análisis y descripción de cargos, planeación de personal y el reclutamiento. Un proceso de selección bien realizado representa un éxito para la administración de personal y para la organización.



## ÍNDICE

	Página
1. Presentación. ....	
2. Objetivo del manual de procesos. ....	
3. Contribuciones al Plan Municipal de Desarrollo. ....	
4. Inventario general de procesos, subprocesos y procedimientos.	
5. Descripción de los procesos, subprocesos y procedimientos	
5.1 Políticas generales de los procesos. ....	
5.2 Descripción narrativa y diagrama. ....	
6. Glosario. ....	
7. Anexos. ....	
8. Autorizaciones. ....	

---

**Elaboró**  
**Valido**

---

**Aprobó**



## 1. PRESENTACIÓN

Este manual se emite con fundamento en lo dispuesto por el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, en el artículo 177 en el que señala que es responsabilidad del titular de la Oficialía Mayor Administrativa y sus departamentos que conforman esta dirección, coordinar, promover e implantar, la ejecución de programas de simplificación y modernización administrativa, en coordinación con las dependencias y entidades municipales así como asesorar a las dependencias en la elaboración de los mismos.

El manual de procesos es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios y/o productos sustantivos que proporciona la Oficialía Mayor Administrativa, los requisitos para otorgarlos y los procedimientos a seguir por los usuarios para obtenerlos. Facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos; especifica los procedimientos que lo integran; los insumos; los clientes o usuarios de los servicios o productos; los responsables del proceso; la normatividad; así como los indicadores de éxito que determinan si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo con los estándares de calidad especificados.

El presente manual quedará al resguardo de la Oficialía Mayor Administrativa. Las revisiones y actualizaciones se harán en base a las necesidades, se deberá solicitar a la Oficialía Mayor Administrativa con su respectiva justificación.



## 2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS

Este manual de procesos es un documento normativo e informativo, cuyos objetivos son:

- Describir los procesos sustantivos de la Oficialía Mayor Administrativa así como los procedimientos que lo conforman.
- Extraer en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Apoyar en la inducción, en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que se describen en forma detallada las actividades del puesto.
- Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de éste con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.



### 3. OBJETIVOS DE OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

Oficialía Mayor Administrativa se ha planteado una serie de objetivos a corto, mediano y largo plazo, fundamentados con el Plan Municipal de Desarrollo los que competen a esta dependencia son:

**Objetivo:**

Lograr que Puerto Vallarta la calidad y la calidez de sus servicios públicos amplíe su cobertura, así como asegurar que todos los programas y proyectos de esta administración fomenten el desarrollo integral de los colaboradores de esta institución.

**Estrategia:**

- Hacer más eficiente el servicio que el Ayuntamiento del Municipio de Puerto Vallarta requiere para ejercer plenamente sus funciones.

**Líneas de Acción:**

- Instalar un sistema de computo para el seguimiento continuo de los acuerdos de Ayuntamiento y que colabore en la mejora constante de comunicación interna, con la finalidad de economizar y que halla mayor rapidez en la respuesta a las peticiones internas interdepartamental.

**Estrategia:**

- Impulsar una reestructuración orgánica del ayuntamiento que contribuya a la eficiencia y eficacia en las tareas de la administración municipal.

**Líneas de acción:**

- Hacer una reestructuración orgánica con base en los programas y proyectos.
- Realizar un análisis, descripción, evaluación y valuación de puestos
- Adecuar los espacios de trabajo a los requerimientos de cada departamento.



**Estrategia:**

- Promover una cultura de calidad en las dependencias para brindar un mejor servicio.

**Líneas de acción:**

- Establecer sistemas de calidad interna en áreas estratégicas que prestan servicios a la ciudadanía.
- Establecer vínculos con instituciones y organismos que sean proveedores de capacitación
- Promover metodologías para la mejora de procesos administrativos, principalmente en Oficialía Mayor Administrativa.
- Impulsar la capacitación de los servidores públicos.

**Estrategia:**

- Desarrollar mecanismos eficientes de comunicación que permitan dar respuesta efectiva a las demandas de la ciudadanía.

**Líneas de acción:**

- Dar calidez en la recepción de solicitudes y atención ciudadana
- Diseñara para cada una de las dependencias , sistemas integrales de atención y respuesta que permitan brindar un mejor servicio mas ágil y eficaz
- Optimizar los servicios de comunicación interna

**Objetivo:**

Ser un municipio con servidores públicos de gran sensibilidad social, altamente capacitados y comprometidos para brindar una respuesta ágil y eficaz a su comunidad.

**Estratégica:**

- Disponer de personal calificado, consciente de la importancia de su función en la administración pública, de su compromiso con la sociedad y que desempeñe su labor de manera ética, responsable y profesional.





**Líneas de acción:**

- Formar servidores públicos con las características y habilidades necesarias para profesionalizarse y mejorar su desempeño.
- Elaborar un programa básico de capacitación con carácter obligatorio, en manejo de programas especializados, adecuados a las necesidades de cada área.
- Estimular a el personal que no halla cursado la educación básica (primaria y secundaria) a estudiarla, para que el nivel académico del personal sea mayor y como consecuencia asistan y participen en los diferentes programas de capacitación.
- Realizar D.N.C. (Detección de Necesidades de Capacitación) con la finalidad de mantener actualizados sus conocimientos y promover la superación personal y profesional.
- Impartir talleres de planeación estratégica a las diferentes dependencias
- Valorar la distribución de los espacios de trabajo para el desempeño óptimo de las funciones.
- Capacitar a los delegados y agentes municipales sobre el conocimiento y gestión ante las diversas dependencias municipales.
- Establecer programas de evaluación de desempeño.

**Estrategia:**

- Diseñar y fomentar una nueva cultura para cambiar la percepción negativa que la ciudadanía tiene de los servidores públicos.

**Líneas de acción:**

- Establecer programas de capacitación sobre atención al ciudadano y calidad en el servicio.
- Ser ejemplo, promotor y protagonista de la nueva cultura en el ejercicio de gobierno.
- Establecer un sistema de administración de personal por procesos de reclutamiento, selección y desarrollo profesional.

**Estrategia:**

- Promover el desarrollo laboral y familiar de los servidores públicos.

**Líneas de acción:**

- Crear programas de integración familiar y laboral.
- Desarrollar programas que identifiquen problemas de conducta de servidores públicos y nos permita intervenir.



## INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y NOMINAS

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS
Departamento de Administración y Nominas	Presupuesto anual de las partidas a cargo de la OMA	OMA-DAN-001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación del presupuesto anual.</li> <li>2. Elaboración del presupuesto anual.</li> <li>3. Ajustes presupuestales.</li> <li>4. Elaboración de propuesta de ajustes presupuestales</li> <li>5. Control del presupuesto.</li> </ol>
	Requisición de bienes y/o servicios a través del sistema CIPRÉS	OMA-DAN-002	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso y seguimiento de requisiciones de bienes y servicios.</li> <li>2. Autorización de requisiciones</li> <li>3. Apoyo para el pago a proveedores.</li> </ol>
	Atención a auditores internos y externos	OMA-DAN-003	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención a auditores.</li> <li>2. Seguimiento de observaciones derivadas de las auditorías.</li> <li>3. Notificación al Oficial Mayor Administrativo.</li> <li>4. Detección de irregularidades.</li> </ol>
	Atención de requerimientos de la SHCP (sueldos y salarios)	OMA-DAN-004	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención a los requerimientos de la SHCP</li> <li>2. Trámite para autorización</li> </ol>
	Supervisión y registro de la nómina administrativa	OMA-DAN-005	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Amarre de nóminas contra lo registrado en cuenta pública</li> <li>2. Resumen mensual de nóminas</li> <li>3. Comparativo de nómina real contra presupuesto</li> </ol>
	Pago de horas extras trabajadas	OMA-DAN-006	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Envía solicitud de pago de tiempo extra laborado.</li> <li>2. Registro y autorización de pago</li> <li>3. Ingreso de datos en el sistema de nóminas</li> <li>4. Elaboración de reportes de acumulado contra presupuesto.</li> </ol>



	<p>Nómina Administrativa</p>	<p>OMA-DAN-007</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento de períodos para la elaboración y pago de la nómina</li> <li>2. Recepción de movimientos administrativos e incidencias</li> <li>3. Captura de movimientos administrativos e incidencias</li> <li>4. Cálculo de la nómina</li> <li>5. Emisión de reportes y análisis de cifras control</li> <li>6. Elaboración de trámite ante Tesorería</li> <li>7. Realización del pago de nómina</li> </ol>	
	<p>Pago de la nomina</p>	<p>OMA-DAN-008</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Emisión y validación de pólizas y reportes</li> <li>9. Elaboración de archivo de pagos y aportaciones a Pensiones del Estado</li> <li>10. Elaboración de archivos de pagos a Aseguradoras, Sindicatos y Pensiones Alimenticias</li> <li>11. Cierre de la nómina</li> </ol>	<p>11.</p>



## Descripción narrativa y diagrama

### DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y NOMINAS

#### Narrativa

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-001

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Planear y elaborar el presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa, así como controlar y supervisar el ejercicio de las mismas y proponer ajustes presupuestales cuando sea necesario.		
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa		
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas		
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>
<b>1. Planeación del presupuesto anual</b>		
1.1	Si se trata de la partida 100 (servicios personales), presupuesta en base a los empleados vigentes de la última nómina ordinaria dependiendo de la fecha en que se tenga que entregar el presupuesto a la Dirección de Tesorería	Departamento de Administración y Nominas
1.2	Si se trata de otras partidas a cargo de Oficialía Mayor Administrativa, solicita a cada dirección responsable que recabe e integre información debidamente soportada, de las dependencias del Ayuntamiento para proporcionar el monto del presupuesto a solicitar de cada partida.	
<b>2. Elaboración del presupuesto anual</b>		
2.1	Recibe información de cada departamento para analizarla e integrarla al presupuesto a solicitar.	Departamento de Administración y Nominas
2.2	Elabora propuesta de presupuesto para revisión y aprobación del Oficial Mayor Administrativo.	
2.3	Revisa, en su caso modifica, y aprueba la propuesta de presupuesto.	Oficialía Mayor Administrativa
2.4	Una vez aprobado por el Oficial Mayor Administrativo, elabora presupuesto definitivo a solicitar el cual se envía por oficio dirigido al Tesorero.	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa.	<b>Código:</b> OMA-DAN-001

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
2.5	Ya autorizado el presupuesto, informa a cada jefe de departamento el presupuesto autorizado de las partidas de que son responsables para su control.	Oficialía Mayor Administrativa
<b>3. Ajustes presupuestales</b>		
3.1	En caso de ser necesario un ajuste al presupuesto de la partida 100, considera el presupuesto ejercido al mes anterior según cuenta pública y se proyectan los meses restantes con base a la última nómina ordinaria, la cual ya incluye los incrementos reales autorizados en sueldos y prestaciones.	Departamento de Administración y Nominas Y Oficialía Mayor Administrativa
3.2	Si se trata de las otras partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa, solicita a cada jefe de departamento que realice un análisis considerando lo ejercido a la fecha, el presupuesto comprometido según requisiciones y órdenes de compra ingresadas en el sistema CIPRES, y otros proyectos por realizar.	
3.3	Con base en el análisis anterior determina los incrementos o disminuciones a cada partida.	
<b>4. Elaboración de propuesta de ajustes presupuestales</b>		
4.1	Integra la información de cada jefe de departamento y elabora la propuesta de ajuste para revisión y aprobación del Oficial Mayor Administrativo.	Departamento de Administración y Nominas
4.2	Revisa, en su caso modifica y aprueba la propuesta de ajustes presupuestales.	Oficialía Mayor Administrativa
4.3	Una vez aprobado por el Oficial Mayor Administrativo, elabora propuesta definitiva de los ajustes a solicitar el cual se envía por oficio al Tesorero. Nota: El oficio deberá ir acompañado de un análisis de cada partida en el cual se indique el incremento a disminución así como la justificación correspondiente.	Oficialía Mayor Administrativa
4.4	Informa a cada director de área el presupuesto modificado de las partidas de las que son responsables para su control.	
<b>5. Control del presupuesto</b>		
5.1	Lleva un análisis y control mensual (mediante una cédula) del presupuesto ejercido de cada partida según la cuenta pública,	Departamento de



para poder determinar el comportamiento en relación al porcentaje que debe ejercerse mensualmente y hasta el cierre del ejercicio.	Administración y Nominas
--	--------------------------

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa.	<b>Código:</b> OMA-DAN-001
<b>Políticas del Subproceso:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El oficio mediante el cual se envía el presupuesto o los ajustes al mismo, debe ser firmado por el Oficial Mayor Administrativo y dirigido al Tesorero con copia a Hacienda, y se debe entregar en la fecha que indique la Tesorería Municipal</li> <li>2. La partida 100 se debe presupuestar con base a los empleados vigentes en la última nómina ordinaria contemplando un incremento estimado en los sueldos y prestaciones con base al año anterior. Los ajustes, se deben presupuestar con base a los empleados vigentes en la última nómina ordinaria.</li> <li>3. Se deben presupuestar los programas especiales como son contingencias, programas intensivos de verano y romería. Para la propuesta de ajustes se deben considerar estos programas, dependiendo de la fecha en que se presenten los mismos.</li> <li>4. Se debe considerar el impacto de las reformas fiscales ya conocidas e esa fecha.</li> <li>5. Cada jefe de departamento debe ser responsable de la información proporcionada basándose en el comportamiento normal de la partida en relación al año anterior, considerando un incremento en los precios y costos además de nuevos proyectos.</li> <li>6. Cada jefe de departamento debe llevar un control del presupuesto autorizado, ejercido y por ejercer mensualmente.</li> </ol>	
<b>Resultados Esperados:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejercer el presupuesto solicitado y hacer los menos ajustes presupuestales posibles.</li> <li>• Controlar y eficientar los recursos de las partidas a cargo de la OMA.</li> <li>• Cerrar el ejercicio con el presupuesto solicitado que incluye los ajustes propuestos.</li> </ul>	
<b>Indicadores de Éxito:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir el número de desfases importantes en el presupuesto.</li> <li>• Eficiencia de recursos a través de los ahorros posibles.</li> </ul>	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa.	<b>Código:</b> OMA-DAN-001

**Documentación de Referencia:**

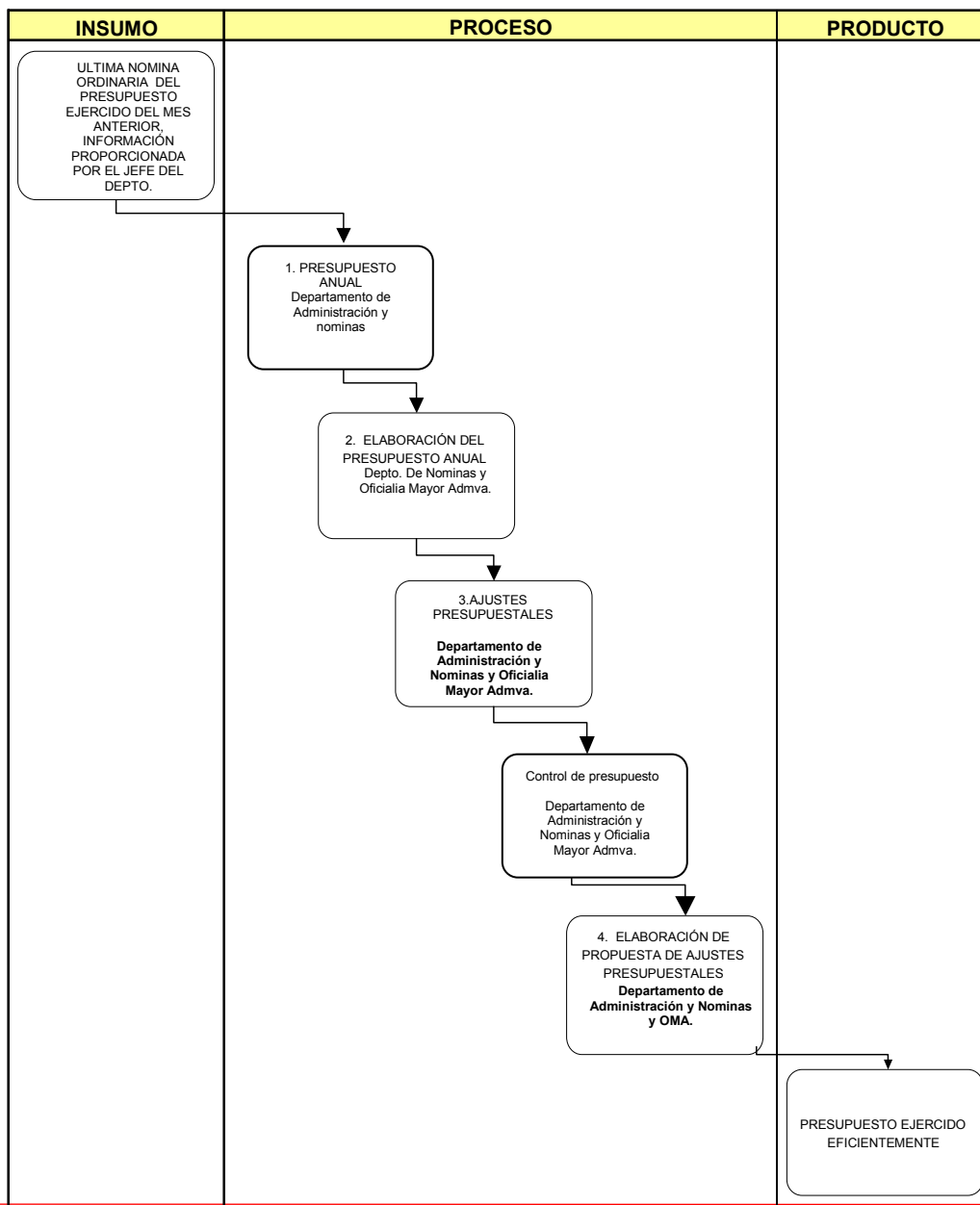
- Relación de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa y el jefe de departamento responsable del control.
- Cédula de análisis mensual del presupuesto ejercido del año vigente, comparativo contra el año anterior.
- Oficios en los cuales se solicita autorización del presupuesto anual y los ajustes.
- Oficios y/o papeles de trabajo en los cuales cada jefe de departamento envía a la Oficialía Mayor Administrativa el presupuesto solicitado de las partidas que tienen a su cargo.



Puerto Vallarta

**Diagrama**

<b>Nombre del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso</b> Presupuesto anual de las partidas a cargo de la Oficialía Mayor Administrativa.	<b>Código:</b> OMA-DAN-001
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	







<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Requisición de bienes y/o servicios a través del sistema CIPRES	<b>Código:</b> OMA-DAN-002

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Gestionar el suministro de bienes y servicios para las áreas que integran la OMA
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Ingreso y seguimiento de requisiciones de bienes y servicios</b>		
1.1	Mediante el sistema CIPRES. Requiere los diferentes bienes y servicios para la operatividad de la Oficialía Mayor Administrativa.	Departamento de Administración y Nominas
1.2	Da seguimiento a las requisiciones ingresadas en el CIPRES. Hasta que reciba el bien o servicio y realice el pago correspondiente.	
1.3	Si se requiere alguna información adicional para el pago de las requisiciones ingresadas por la Oficialía Mayor Administrativa, hace aclaraciones respectivas.	
<b>2. Autorización de requisiciones</b>		
2.1	Autoriza las requisiciones de las partidas a cargo de Oficialía Mayor Administrativa, dentro del sistema CIPRES.	Oficialía Mayor Administrativa
<b>3. Apoyo para el pago a proveedores</b>		
3.1	Apoya en el proceso de pago a proveedores, emitiendo para tal efecto el recibo de materiales y la documentación soporte correspondientes para el pago del contra recibo.	Oficialía Mayor Administrativa



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Requisición de bienes y/o servicios a través del sistema CIPRES	<b>Código:</b> OMA-DAN-002

**Políticas del Subproceso:**

1. Todos los bienes y servicios cuyo valor sea mayor al monto que determine la Dirección de Adquisiciones, debe tramitarse a través del sistema CIPRES, previa revisión de que la partida tenga suficiencia presupuestal.
2. Cada persona responsable de ingresar las requisiciones en el sistema CIPRES, debe estar al pendiente del estatus de la requisición y darle el seguimiento correspondiente.

**Resultados Esperados:**

- Obtener en un tiempo razonable los bienes y servicios requeridos a través del sistema CIPRES

**Indicadores de Éxito:**

- Obtener en tiempo los bienes y servicios que se requieren para la operatividad de las áreas a cargo de Oficialía Mayor Administrativa.
- Que el pago a los proveedores se realice en el tiempo solicitado en las órdenes de compra.

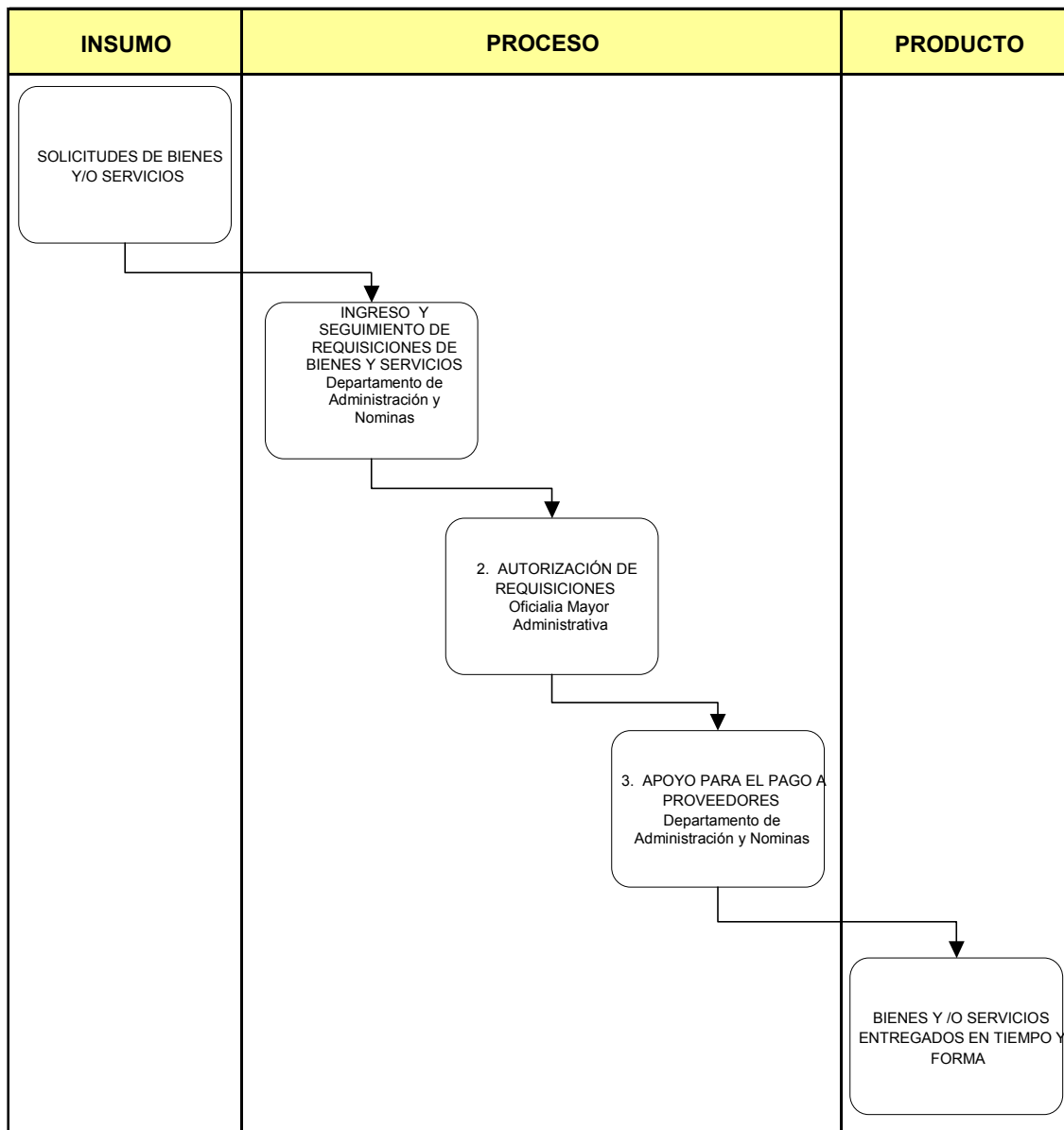
**Documentación de Referencia:**

- Requisiciones ingresadas en el sistema CIPRES.
- Órdenes de compra generadas en el sistema CIPRES.
- Contra recibos generados en el sistema CIPRES.
- En los casos que se requiera, oficio con la autorización del Oficial Mayor Administrativo.



## Diagrama

<b>Nombre del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso</b> Requisición de bienes y/o servicios a través del sistema ADMIN.	<b>Código:</b> OMA-DAN-002
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





## Narrativa

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención a auditores internos y externos	<b>Código:</b> OMA-DAN-003

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Atender a los auditores internos y externos
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Atención a auditores</b>		
1.1	Proporciona en tiempo y forma la información y documentación requerida por los auditores de la Contraloría Municipal, Contaduría Mayor de Hacienda y externos.	Departamento de Administración y Nominas
1.2	Si durante la auditoria o a su conclusión se requiere proporcionar algún tipo de información a los auditores, elabora oficio correspondiente.	
<b>2. Seguimiento de observaciones derivadas de las auditorías</b>		
2.1	Una vez terminadas las auditorías recibe las observaciones y recomendaciones para atenderlas conjuntamente con los demás Jefes de departamento y darles solución.	Departamento de Administración y Nominas
2.2	Revisan y solucionan observaciones.	Depto. de Área de OMA
<b>3. Notificación al Oficial Mayor Administrativo</b>		
3.1	Mantiene informado al Oficial Mayor Administrativo del inicio de las auditorías, del seguimiento y de la conclusión, así como de las observaciones detectadas y las soluciones que apliquen.	Departamento de Administración y Nominas
<b>4. Detección de irregularidades</b>		
4.1	Si derivado de las auditorías se detectan irregularidades, informa a las áreas que correspondan para que tomen las acciones pertinentes según sea el caso.	Oficialía Mayor Administrativa



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención a auditores internos y externos	<b>Código:</b> OMA-DAN-003

**Políticas del Subproceso:**

1. Debe cerciorarse que las observaciones que quedaron de la auditoria anterior se les haya dado seguimiento.
2. Antes de atender a los auditores y/o proporcionarles información, se debe confirmar con Tesorería, la autorización para el inicio formal de las auditorías.
3. Para llevar un control interno, los auditores deberán solicitar vía oficio la información o expedientes fuera de las áreas de resguardo.
4. Debe mantener informado del desarrollo de las auditorías al Oficial Mayor Administrativo.

**Resultados Esperados:**

- Que las auditorías sean concluidas en tiempo y forma.
- Que las auditorías tengan las menos observaciones posibles y pendientes.
- Atender en el menor tiempo las observaciones que apliquen.

**Indicadores de Éxito:**

- Conclusión satisfactoria de las auditorías en el tiempo planeado.
- Disminución de observaciones de un periodo a otro.

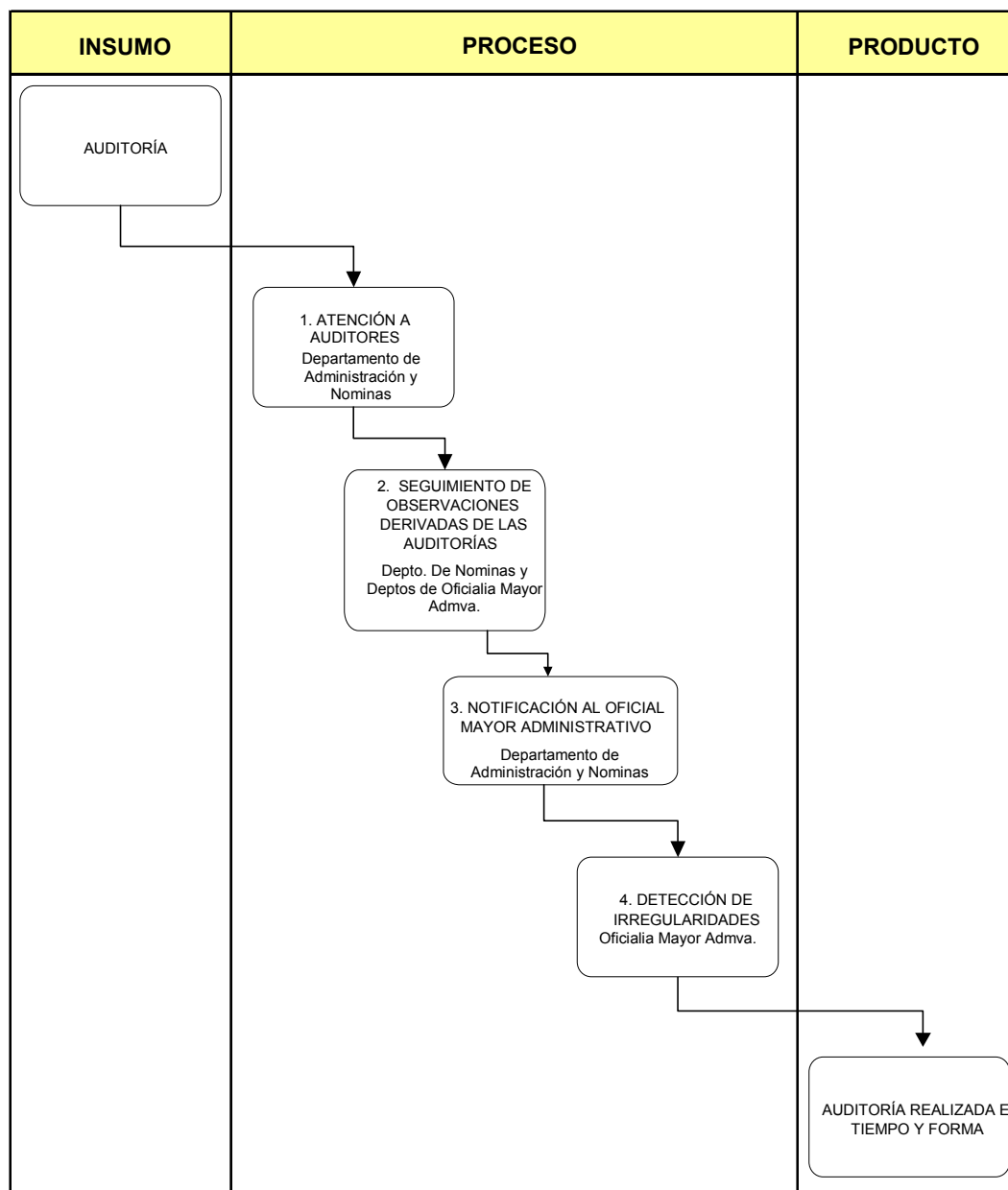
**Documentación de Referencia:**

- Oficios de solicitud de información y de remisión de la misma.
- Expedientes.
- Carta de observaciones y recomendaciones derivadas de la auditoria.



**DIAGRAMA**

<b>Nombre del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso</b> Atención a auditores internos y externos	<b>Código:</b> OMA-DAN-003
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención de requerimientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (sueldos y salarios)	<b>Código:</b> OMA-DAN-004

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Atender en tiempo y forma los requerimientos y/o información que solicite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en relación a las obligaciones fiscales por los sueldos y salarios que paga el municipio a sus empleados.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Atención a los requerimiento de la SHCP</b>		
1.1	Recibe copia de los requerimientos turnados por la Dirección de Contabilidad o la Sindicatura para su revisión.	Departamento de Administración y Nominas
1.2	Si es solicitud de información a cerca de sueldos y salarios se coordina con el departamento de Contabilidad para su preparación y revisión.	
1.3	Si es cualquier otro asunto vía requerimiento se coordina con el Depto. de Contabilidad externos para su análisis y atención oportuna correspondiente.	
<b>2. Trámite para autorización</b>		
2.1	Una vez analizados los requerimientos mantiene informado al OMA hasta la resolución definitiva.	Departamento de Administración y Nominas
2.2	Se coordina con el Depto. Contabilidad quien envía los escritos correspondientes.	

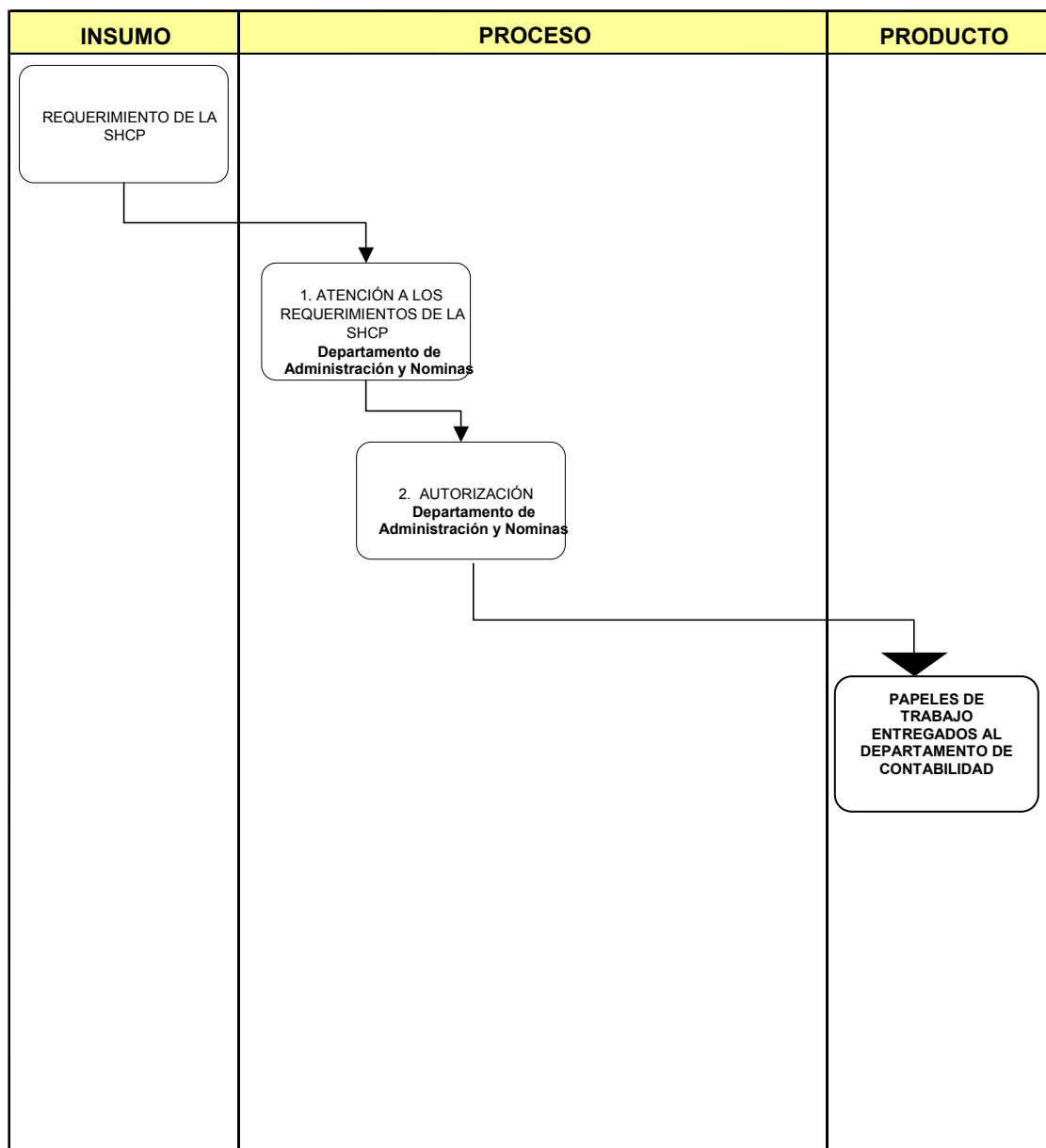


<p><b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas</p>	<p><b>Hoja:</b> 2/2</p>
<p><b>Nombre del Subproceso:</b> Atención de requerimientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (sueldos y salarios)</p>	<p><b>Código:</b> OMA-DAN-004</p>
<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Departamento de Contabilidad o Sindicatura, deberá remitir por oficio a la Oficialía Mayor Administrativa, los requerimientos que reciba por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que tengan que ver con el rubro de sueldos y salarios para su atención oportuna.</li> <li>2. El Oficial Mayor Administrativo deberá turnar el requerimiento al Departamento de Administración y Nominas para su atención y seguimiento.</li> <li>3. El Departamento de Administración y Nominas deberá mantener informado al Oficial Mayor Administrativo del estatus y resolución final.</li> </ol>	
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender en tiempo y forma los requerimientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</li> </ul>	
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de los requerimientos de la autoridad fiscal.</li> </ul>	
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de los requerimientos</li> </ul>	





<b>Nombre del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso</b> Atención de requerimientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (sueldos y salarios)	<b>Código:</b> OMA-DAN-004
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Supervisión y registro de la nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-005

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Control de los procesos de la nómina administrativa
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

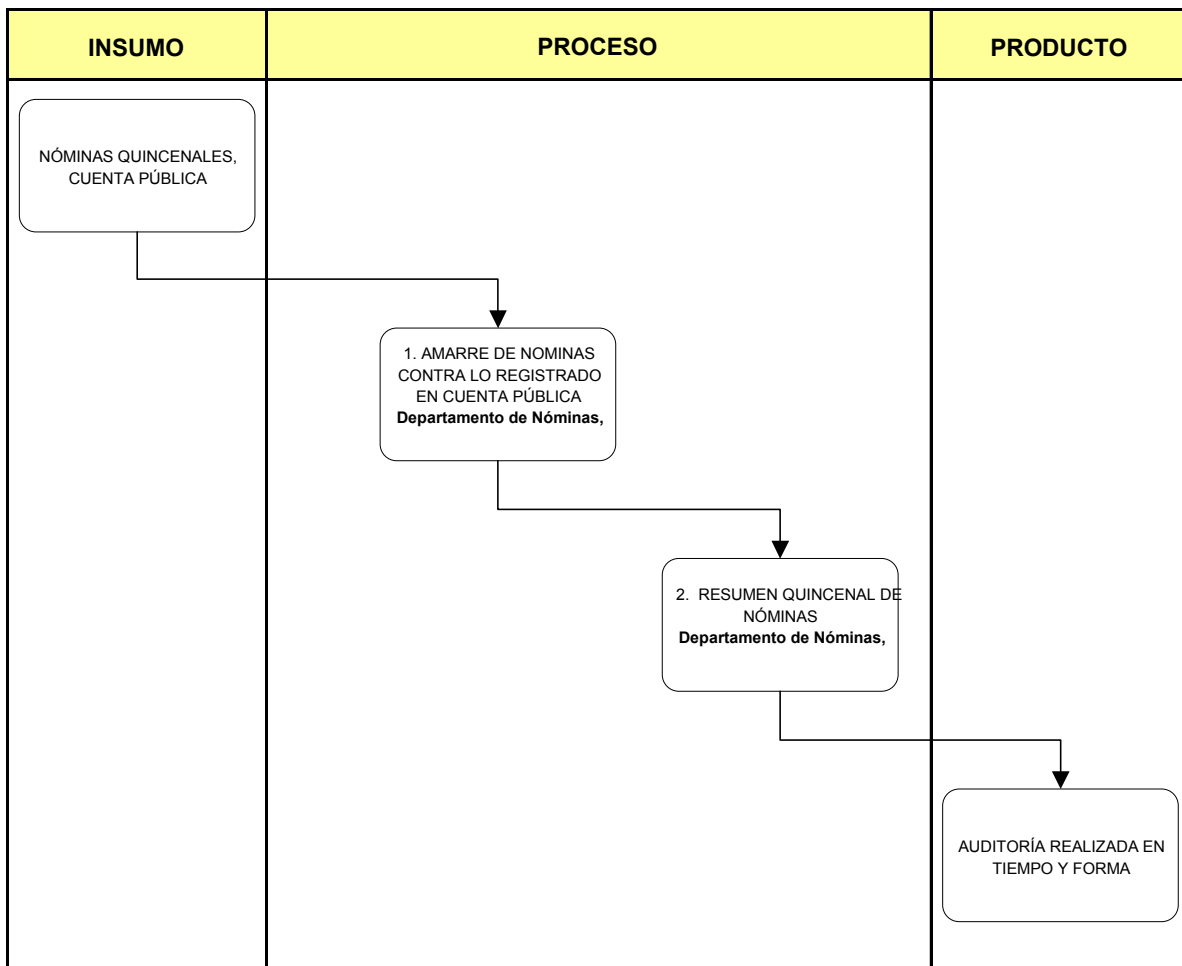
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Amarre de nóminas contra lo registrado en cuenta pública		
1.1	Elabora un vaciado de las nóminas quincenales por concepto (Nomina general, pensionados, eventual, lista de raya).	Departamento de Administración y Nóminas
1.2	Identifica en el vaciado de nóminas, las percepciones y deducciones.	
1.3	Valida selectivamente los datos quincenales del vaciado.	Departamento de Administración y Nominas
2. Resumen mensual de nóminas		
2.1	Elabora resumen quincenal consolidado de las nóminas por cada concepto y se clasifican de acuerdo al registro contable.	Departamento Admón. y Nómina
2.2	Una vez clasificadas se comparan las cantidades mensuales por cada partida contra lo registrado en la cuenta contable para determinar las posibles diferencias y analizarlas para determinar su razonabilidad y en su caso proponer la reclasificación y/o ajustes necesarios para que lo registrado en cuenta contable corresponda a lo pagado vía nóminas.	Departamento de Administración y Nominas
3. Comparativo de Nominas		
3.1	Reelabora un comparativo de nominas mensual para conocer lo ejercido contra lo presupuestado	Departamento de Administración y Nominas



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Supervisión y registro de la Nómina Administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-005
<b>Políticas del Subproceso:</b> 1. Una persona del área de nómina administrativa deberá ser responsable de la elaboración y actualización quincenal del vaciado de nóminas. 2. Se debe hacer el amarre de nóminas contra cuenta contable.	
<b>Resultados Esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>No tener variaciones importantes en los registros de la cuenta contable en relación con lo pagado vía nómina.</li></ul>	
<b>Indicadores de Éxito:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tener un cierre de ejercicio con los menos ajustes posibles en relación a la partida 100 (servicios personales).</li><li>Que el trabajo efectuado en estos amarres sea de gran utilidad y faciliten las revisiones de los auditores durante sus revisiones.</li></ul>	
<b>Documentación de Referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Cédula del vaciado de nóminas.</li><li>Cuenta pública.</li><li>Nóminas quincenales.</li></ul>	



<b>Nombre del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso</b> Supervisión y Registro de la Nómina Administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-005
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-06

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Remunerar al servidor público con oportunidad, el tiempo extra laborado.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Envió de solicitud de pago de tiempo extra laborado		
1.1	Elaboración de Formato de solicitud de pago de horas extra y envía para su autorización	Dependencia
2. Registro y autorización de pago		
2.1	Recibe y sella solicitud de pago de horas extras	Departamento de Administración y Nominas y Oficialía Mayor Administrativa
2.2	Registró total de horas extra mencionadas en solicitud de pago y verifica que las mismas no excedan el límite señalado en la política.	
2.3	Autoriza o rechaza el pago de horas extras trabajadas	
2.4	En caso de no existir autorización de pago, realiza observaciones y notifica a la dependencia.	
3. Ingreso de datos en el sistema de nóminas		
3.1	Si es autorizado el pago de horas extras trabajadas, recibe formato con cantidades aprobadas.	Departamento de Administración y Nominas
3.2	Captura movimiento de pago de tiempo extra en el sistema de nóminas APSI.	
4. Elaboración de reporte de acumulado contra presupuesto		
4.1	Archiva en carpeta de control los formatos de tiempo extra autorizado	Departamento de Administración y Nominas
4.2	Genera en el sistema de nóminas (APSI) reporte de horas extras pagadas por cada dependencia.	
4.3	Recibe concentrado de horas extras pagadas en el mes y acumuladas contra presupuesto.	



Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-06

**Políticas del Subproceso:**

1. La jornada de trabajo para el personal de confianza deberá de ser de 8 hrs. diarias.
2. El pago de horas extras sólo se hará al personal de base, y no deberán exceder de 24 horas por quincena. (Establecer política con el Oficial Mayor Administrativo)

**Resultados Esperados:**

- Remunerar económicamente y con rapidez, el tiempo extra trabajado al servidor público
- Mantener un control actualizado del tiempo extra trabajado por el servidor público y por dependencia contra presupuesto autorizado.

**Indicadores de Éxito:**

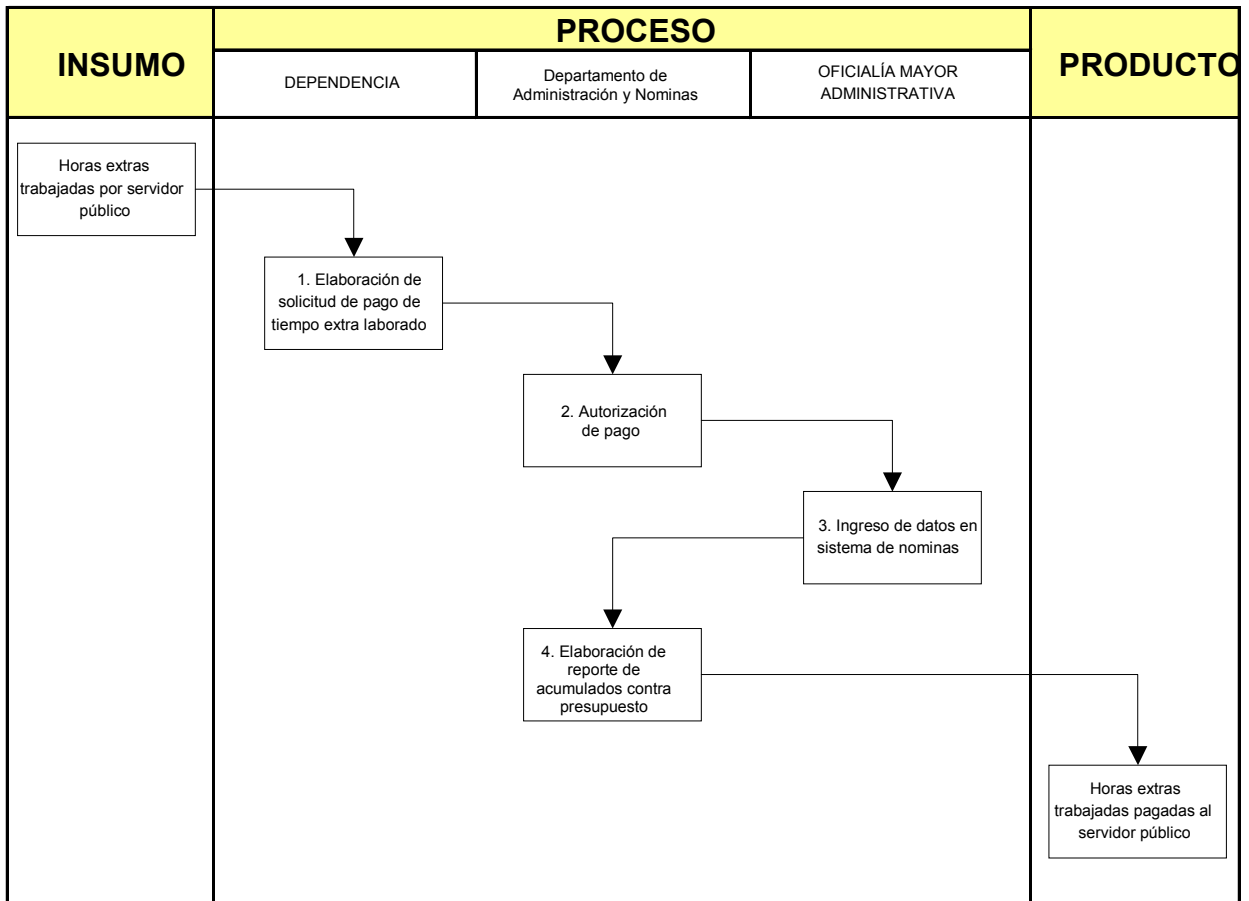
- Ausencia de reclamación de servidores públicos, por no pago de horas extras trabajadas
- No existencia de pagos duplicados por tiempo extra laborado
- No existencia de pagos por tiempo extra laborado superiores al límite establecido

**Documentación de Referencia:**

- Ley de los servidores públicos
- Oficio de tiempo extra trabajado
- Registro de control de horas extras trabajadas (Excel)
- Concentrado mensual de horas extras por dependencia
- Reportes de horas extras en APSI (Nóminas)



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-06
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/5
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Aplicación de la nómina quincenal
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Establecimiento de periodos para la elaboración y pago de la nómina</b>		
1.1	Analizan las fechas en que se pagará la nómina quincenal en el año.	Departamento de Administración y Nóminas
1.2	Establecen fechas para la recepción de movimientos administrativos, e incidencias, tanto de Oficialía Mayor como de las demás dependencias del H. Ayuntamiento.	
1.3	Emite calendario oficial para recepción de movimientos administrativos e incidencias para la aplicación en la nómina.	Departamento Admón. de Nóminas
1.4	Envía predomina a cada uno de los departamentos para recabar información de incidencias.	
<b>2. Recepción de movimientos administrativos e incidencias</b>		
2.1	Recibe de la Subdirección Administrativa de Recursos Humanos y revisa los movimientos administrativos e incidencias. <u>Tipo de movimientos administrativos:</u> altas, bajas, modificaciones, cambio de asignación, renovaciones, licencias, reanudación de labores. <u>Tipo de Incidencias:</u> percepciones: horas extras, gratificaciones, premios por puntualidad, insalubridad, transporte, vales de despensa, romería, etc.; deducciones: suspensiones, faltas injustificadas, pensión alimenticia, descuentos, etc.	Departamento de Administración y Nóminas
2.2	Recibe y revisa de la Dirección de Pensiones del Estado, descuentos de aportaciones, descuentos de préstamos y otros.	
2.3	Recibe y revisa de las Compañías de descuentos por deudas contraídas por el empleado en dichas empresas.	
<b>3. Captura de movimientos administrativos e incidencias</b>		
3.1	Separa por tipo de proceso (nomina general, eventual, lista de raya, pensionados y jubilados.) Los movimientos administrativos e incidencias.	Departamento de Admón. Nóminas



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/5
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3.2	Captura los movimientos e incidencias en el sistema de nominas correspondiente y aplican todas las correcciones a las aclaraciones solicitadas al departamento de nomina correspondiente y se revisa.	Departamento de Administración y Nóminas
<b>4. Cálculo de la nómina</b>		
4.1	Ya capturados todos los movimientos, incidencias y correcciones, efectúa en sistema el cálculo de la nómina por cada tipo de proceso.	Departamento de Administración y Nóminas
<b>5. Emisión de reportes y análisis de cifras control</b>		
5.1	Solicita al sistema el reporte por tipo de incidencias para su revisión.	Departamento de Administración y Nóminas
5.2	Analiza las cifras por cada concepto de las percepciones y deducciones así como la cifra neta que sean correctos de cada tipo de proceso.	
5.3	Analiza las cifras por cada concepto de las percepciones y deducciones así como la cifra neta que sean correctos de cada tipo de nomina.	
5.4	Una vez localizados los errores corrige en el sistema y continúa en actividad 4.1	
5.5	Si existen algún (os) error (es) revisa la información así como los datos capturados en el sistema; si no pasa a actividad 6.1.	
<b>6. Elaboración de trámite ante Tesorería y Contraloría</b>		
6.1	Elabora solicitud de cheque mencionando el importe global neto a pagar, anexa correspondiente para Tesorería y Contraloría sección nóminas según la fecha establecida en el calendario de pago.	Departamento de Administración y Nóminas
6.2	Autorizan y firma la solicitud de cheque el Oficial Mayor Administrativo.	Oficialía Mayor Administrativa Departamento de Admón. Nóminas
6.3	Entrega solicitud de cheque a Tesorería y contraloría.	Departamento de Admón. Nóminas
6.4	Recibe copia de solicitud de cheque y archiva para su futura consulta o aclaración.	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



7. Realización del pago de nómina		
7.1	Emite cheques y elabora trasposos a las cuentas de los empleados para el pago definitivo de la nómina.	Departamento de Admón. Nóminas

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 3/5
---	---------------------

<b>Nombre del Subproceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Código:</b> OMA-DAN-07
---	------------------------------

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
-----	-----------------------------	------

8. Emisión y validación de pólizas y reportes		
8.1	Elabora y genera en el sistema pólizas contables y presupuéstales por cada tipo de proceso.	Departamento de Administración y Nóminas y Departamento el de Informática
8.2	Revisa y valida que cada póliza refleje el mismo importe neto pagado contra las cifras control. Si no hay errores pasa a actividad 8.4.	
8.3	Si existe error revisa y corrige hasta cuadrar los mismos importes de pólizas contra cifras control.	
8.4	Imprime y entrega un juego de las pólizas contables y presupuéstales al departamento de Contabilidad y Presupuestos anexando archivo magnético.	
8.5	Recibe oficio firmado de conformidad y archiva para su futura consulta o aclaración.	

9. Elaboración de archivo de pagos y aportaciones a Pensiones del Estado		
9.1	Genera y emite del sistema de nómina, archivo con los pagos y aportaciones a Pensiones del Estado de los empleados de los siguientes procesos de nomina: general, eventual y lista de raya.	Departamento de Administración y Nóminas y Departamento de Informática
9.2	Valida archivo en sistema SIRAD el cual nos presenta una pantalla con la información verificada, emitiendo reportes si existen errores.; si no existen errores pasa actividad 9.4	
9.3	Si existen errores revisa y corrige archivo.	
9.4	Envía por disco magnético archivo a Pensiones del Estado para su validación y autorización de los importes enviados.	
9.5	Confirma si el archivo es correcto y los importes a pagar.	Pensiones del Estado

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
9.6	Elabora solicitud de cheque y envía a Tesorería con la cantidad total a Pagar por concepto de préstamos y aportaciones de los empleados a Pensiones del Estado.	Depto. de Admón. y Nóminas
9.7	Autoriza y firma el Oficial Mayor Administrativo	Oficialía Mayor administrativa
9.8	Entrega solicitud de cheque a contraloría y Tesorería	Depto. de Admón. y Nóminas
9.9	Elabora y emite cheque	Tesorería Municipal
9.10	Envía y entrega cheque a Pensiones del Estado	Depto. de Admón. y Nóminas
9.11	Envía a Contabilidad copia de cheque recibido del pago efectuado ante Pensiones del Estado, y archiva en expediente.	
<b>10. Elaboración de archivos de pagos a Aseguradoras, Sindicatos y Pensiones Alimenticias</b>		
10.1	Genera y emite del sistema de nómina, archivo de los descuentos efectuados a los empleados por pagos a los Sindicatos y Pensiones alimenticias, Fonacot y otros descuentos.	Depto. de Admón. y Nóminas
10.2	Confirman si el archivo es correcto y los importes a pagar y envían oficio de confirmación.	Compañías de Seguros y sindicatos
10.3	Procede a su trámite de pago.	Depto. de Admón. y Nóminas
10.4	Elabora la solicitud de cheque y envía a Tesorería con el desglose de los importes a pagar por concepto de Pensiones Alimenticias, fonacot, sindicato y otros descuentos, retenidas a los empleados	
10.6	Autoriza y firma oficios el Oficial Mayor Administrativo.	Oficialía Mayor Administrativa y Departamento de Nóminas
10.7	Entrega de solicitud de cheque a Contraloría a Tesorería	Depto. de Admón. y Nóminas
10.8	Elabora y emite cheque	Tesorería Municipal
10.9	Archiva copia de solicitud de cheque	Depto. de Admón. y Nóminas



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 5/5
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
11. Cierre de la nómina		
11.1	En el modulo de cálculo realiza cierre normal de cada uno de los proceso (general, eventual, jubilados y lista de raya).	Depto. de Admón. y Nóminas
11.2	Una vez realizado se verifica que el sistema cambie al siguiente periodo y con esto está en condiciones de procesar el próximo periodo de nomina.	

**Políticas del Subproceso:**

- Las dependencias y compañías o empresas deben respetar el calendario oficial de recepción y aplicación de la nómina, así como los pagos por concepto de descuento aplicado.

**Resultados Esperados:**

- Efectuar en tiempo y forma el pago de la nómina y los demás pagos derivados por concepto de descuento de nominas.

**Indicadores de Éxito:**

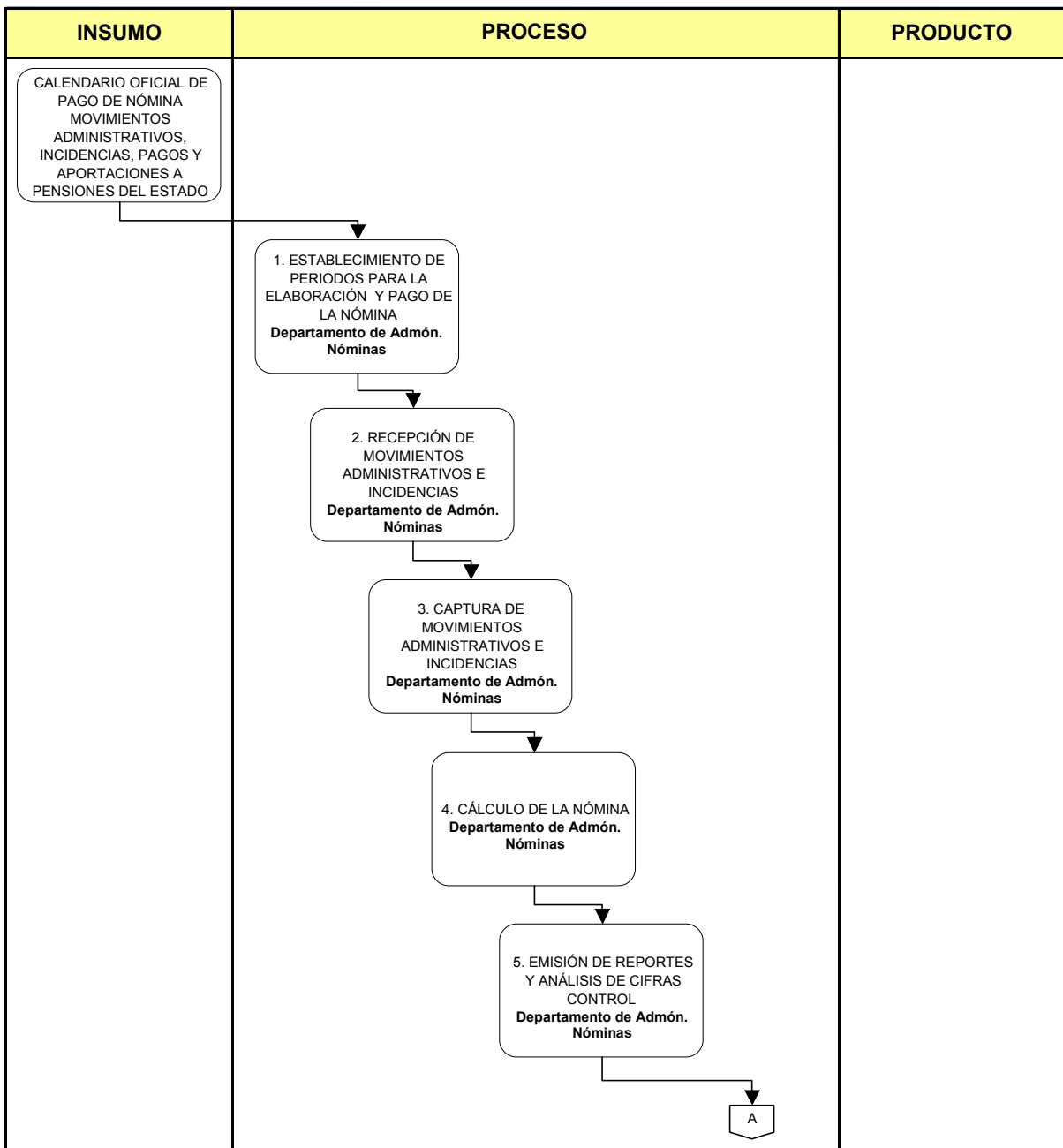
- Cumplimiento de las fechas establecidas en el calendario oficial para recepción y aplicación de la nómina así como los pagos derivados por descuentos realizados en la misma.
- Descenso en las aclaraciones de nómina por parte de los empleados.

**Documentación de Referencia:**

- Calendario oficial para recepción y aplicación de la nómina
- Movimientos Administrativos
- Formatos de Incidencias
- Reporte de Cifras Control
- Pólizas contables y presupuéstales
- Solicitud de cheques para pagos
- Calendario oficial para tramites y pagos a pensiones del estado, fonacot, pensiones alimenticias y otros descuentos t pagos a empresas y compañías.

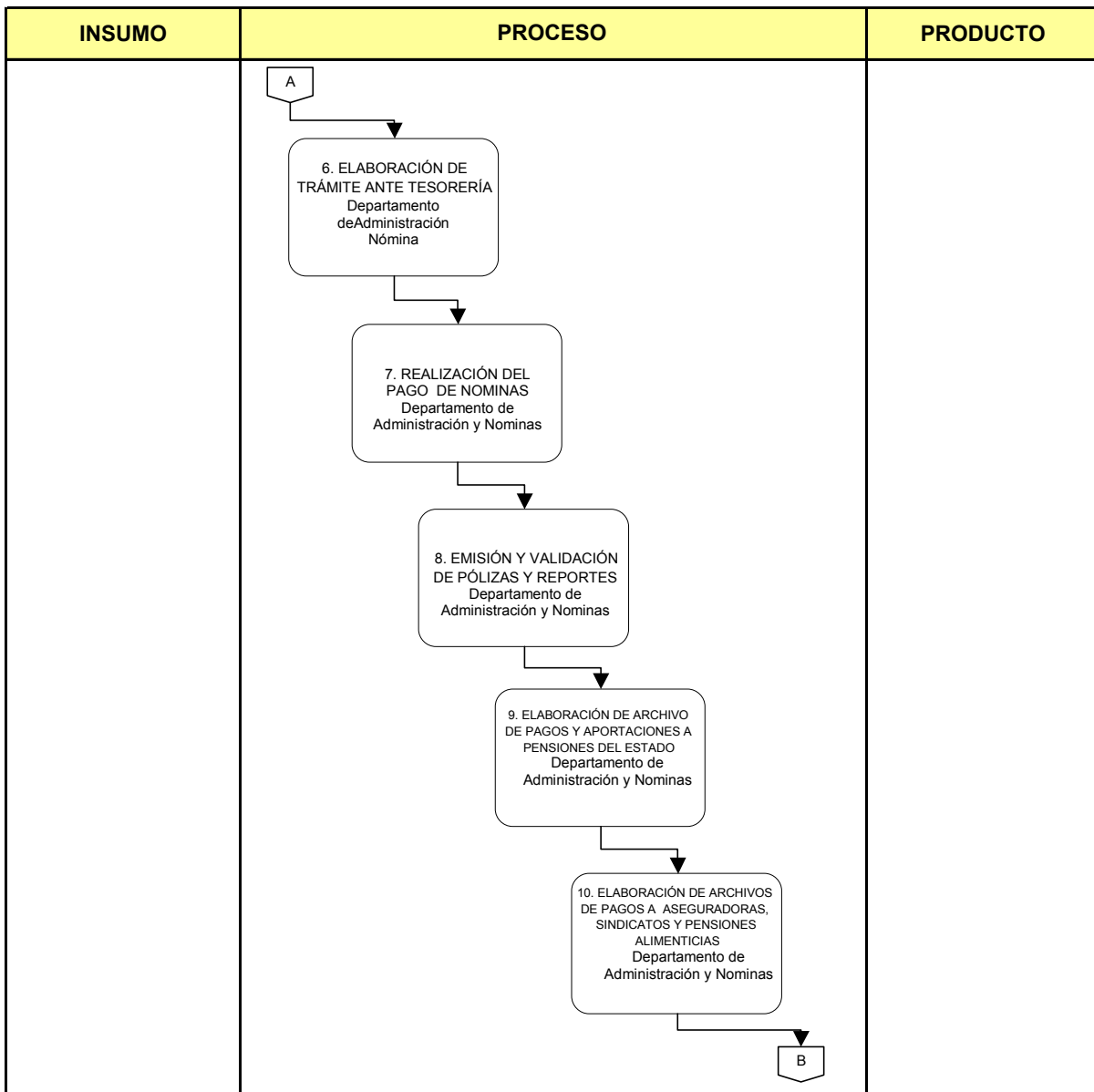


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Nómina administrativa	<b>Código:</b> OMA-DAN-07
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nóminas	

INSUMO	PROCESO	PRODUCTO
	<pre> graph TD     B[B] --&gt; P[11. CIERRE DE LA NÓMINA Departamento de Administración y Nominas]     P --&gt; PR[PAGO EFECTUADO DE LA NÓMINA EN TIEMPO Y FORMA]                     </pre>	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-08

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Remunerar al servidor público con oportunidad, el tiempo extra laborado.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración de solicitud de pago de tiempo extra laborado		
1.1	Envía solicitud de pago de horas extra y envía para su autorización	Dependencia
2. Registro y autorización de pago		
2.1	Recibe y sella solicitud de pago de horas extras	Departamento de Administración y Nominas
2.2	Registró total de horas extra mencionadas en solicitud de pago y verifica que las mismas no excedan el límite señalado en la política.	
2.3	Autoriza o rechaza el pago de horas extras trabajadas	
2.4	En caso de no existir autorización de pago, realiza observaciones y notifica a la dependencia.	
3. Ingreso de datos en el sistema de nóminas		
3.1	Si es autorizado el pago de horas extras trabajadas, recibe formato con cantidades aprobadas,	Departamento de Administración y Nominas
3.2	Captura movimiento de pago de tiempo extra en el sistema de nóminas APSI.	
4. Elaboración de reporte de acumulado contra presupuesto		
4.1	Archiva en carpeta de control los formatos de tiempo extra autorizado	Departamento de Administración y Nominas
4.2	Genera en el sistema de nóminas (APSI) reporte de horas extras pagadas por cada dependencia.	





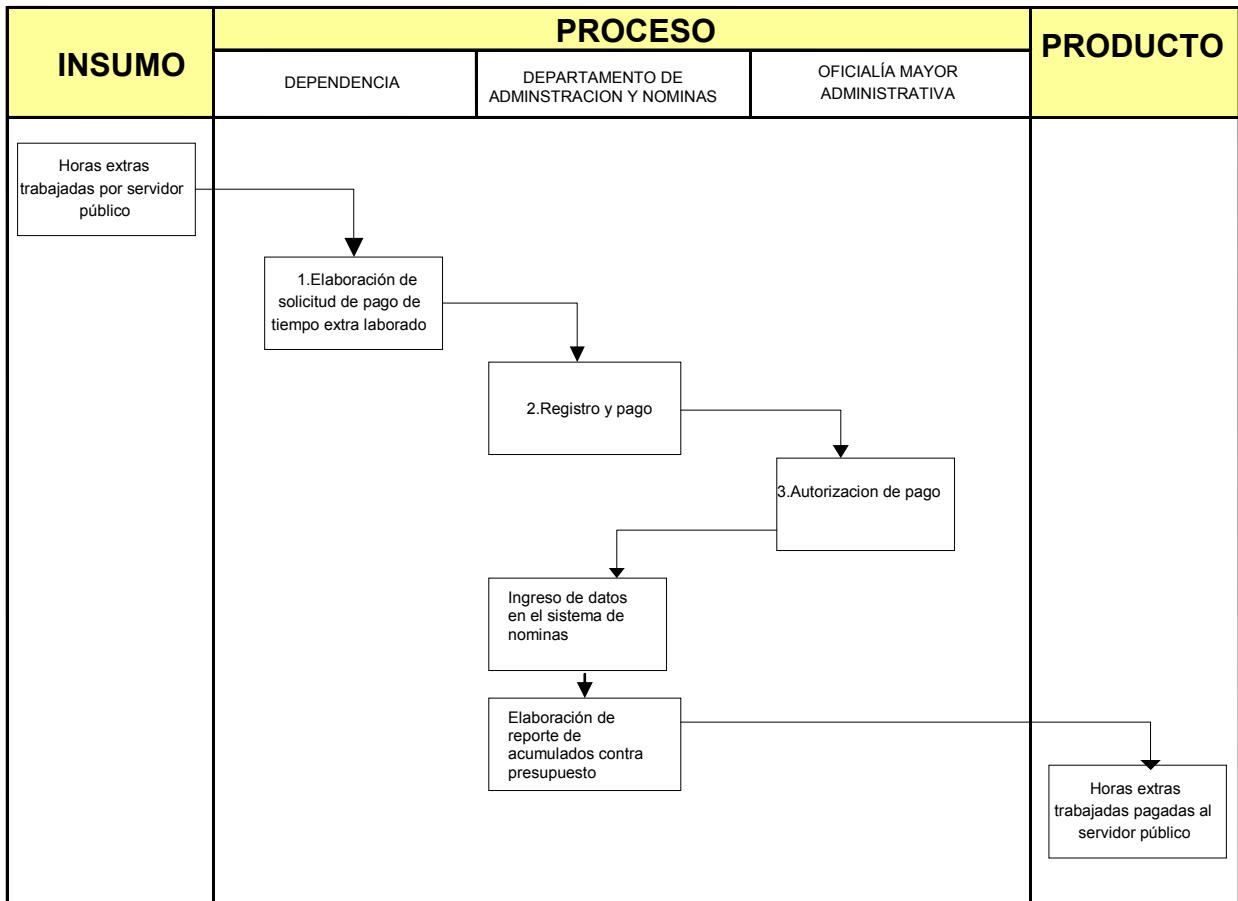
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-08

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La jornada de trabajo para el personal de confianza deberá de ser de 8 hrs. diarias.</li> <li>2. El pago de horas extras sólo se hará al personal de base, y no deberán exceder de 24 horas por quincena. (Establecer política con el Oficial Mayor Administrativo)</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remunerar económicamente y con rapidez, el tiempo extra trabajado al servidor público</li> <li>• Mantener un control actualizado del tiempo extra trabajado por el servidor público y por dependencia contra presupuesto autorizado.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de reclamación de servidores públicos, por no pago de horas extras trabajadas</li> <li>• No existencia de pagos duplicados por tiempo extra laborado</li> <li>• No existencia de pagos por tiempo extra laborado superiores al límite establecido</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Servidores Públicos</li> <li>• Formato de tiempo extra trabajado</li> <li>• Registro de control de horas extras trabajadas (Excel)</li> <li>• Concentrado mensual de horas extras por dependencia</li> <li>• Reportes de horas extras en el sistema de Nominas APSI</li> </ul>

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-08
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado

## DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

1. *Plantilla de personal:* La administración y organización de la plantilla laboral, deberá mantenerse permanentemente actualizada, acorde al presupuesto de egresos aprobado, sometiendo a consideración de Cabildo, las modificaciones que se proyecten en cuanto a cualquier pretendido incremento en las plazas de servidores públicos. Así como la elaboración de los documentos que establezcan la relación jurídica laboral institución-trabajador.

## DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Relaciones Laborales	Elaboración de nombramientos	OMA-DRL-01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de la documentación al solicitante</li> <li>2. Elaboración del nombramiento</li> <li>3. Recabación de firmas.</li> </ol>	
	Autorización y registro de vacaciones.	OMA-DRL-02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de solicitud y aprobación.</li> <li>2. Autorización y registro de vacaciones.</li> <li>3. Información de no autorización</li> </ol>	
	Control de incapacidades	OMA-DRL-03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de la incapacidad.</li> <li>2. Envío de aviso de incapacidad.</li> <li>3. Identificación de reincidencia y verificación en domicilio.</li> <li>4. Envío a Seguridad social para archivo de incapacidad.</li> </ol>	

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



Departamento de Relaciones Laborales	Finiquitos	OMA-DRL-04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de análisis de no adeudo.</li> <li>2. Elaboración del cálculo de finiquito.</li> <li>3. Revisión y autorización de finiquitos.</li> <li>4. Elaboración del cheque.</li> <li>5. Pago de cheque y elaboración de pólizas contables.</li> <li>6. Aprobación de pólizas contables de finiquitos.</li> <li>7. Cierre del proceso.</li> </ol>	
	Movimientos de personal	OMA-DRH-005	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de solicitud de movimiento de personal.</li> <li>2. Verificación de plaza y modificación en plantilla.</li> <li>3. Autorización de movimiento.</li> <li>4. Aprobación de modificación de plantilla.</li> <li>5. Registro de cambio en sistema de nóminas.</li> <li>6. Elaboración de reporte de movimientos quincenales.</li> </ol>	
	Trámite de pago de seguro de vida	OMA-DRL-06	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de expediente individual.</li> <li>2. Obtención de documentos.</li> <li>3. Realización de cálculo de finiquito.</li> <li>4. Autorización de cálculo de finiquito.</li> <li>5. Aprobación de finiquito por defunción.</li> <li>6. Elaboración de solicitud de cheque.</li> </ol>	
	Pago de seguro de vida	OMA-DRL-07	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de expediente individual.</li> <li>2. Obtención de documentos de beneficiario.</li> <li>3. Realización de trámite ante compañía aseguradora.</li> <li>4. Emisión de cheque a beneficiario.</li> <li>5. Pago a beneficiario y comprobación a aseguradora</li> </ol>	
	Control de expedientes	OMA-DRL-08	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petición de expediente.</li> <li>2. Autorización de préstamo.</li> <li>3. Registro y Control.</li> </ol>	

# H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



	Pensión de servidores públicos por invalidez	OMA-DRH-09	1. Verificación de requisitos. 2. Elaboración de resumen clínico. 3. Valoración y dictamen de invalidez.	
	Duplicación de documentos	OMA-DRH-010	1. Solicitud. 2. Ejecución.	164
	Pensión de servidores públicos por edad avanzada y jubilación	OMA-DRH-011	1. Verificación de requisitos. 2. Certificación por Pensiones del Estado. 3. Elaboración de baja administrativa o reasignación de actividades.	

## DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

### Descripción narrativa y diagrama

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Contratación y Elaboración de Nombramiento	<b>Código:</b> OMA-DRL-01
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Cubrir las obligaciones establecidas entre Ayuntamiento y servidor público en relación a la elaboración del nombramiento y relación jurídica-laboral de trabajo	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración del Nombramiento		
1.1	Solicitud de documentos	Depto. de Relaciones Laborales
1.2	Solicita el formato de alta autorizado por la dependencia y el Oficial Mayor Administrativo	Dependencia y Oficialía Mayor Administrativa
1.1	Registra alta de personal con carácter de eventual o nomina general.	Departamento de Relaciones Laborales
1.2	Ingresa datos al sistema	Departamento de Admón. y Nóminas
1.3	Firma contrato	Depto. de Relaciones laborales
1.4	Solicita a la dependencia curso de inducción.	Depto. de Relaciones Laborales y dependencia
1.4	Elabora reporte a dependencias informando próximos vencimientos de contratos eventuales 3 ó 4 días antes de la fecha de corte de nóminas	Departamento de Relaciones Laborales
1.4	Solicita la renovación o terminación definitiva de contrato	Dependencia



1.5	Revisa y aprueba si procede la renovación de contrato, firma de Oficial Mayor Administrativo	Departamento de Relaciones Laborales
1.6	Notifica a nómina y programa baja y pago de finiquito	
2. Registro en movimiento de plantilla		
2.1	Efectúa movimiento de plantilla	Depto. de Admón. y Nóminas

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Contratación y Elaboración de Nombramiento	<b>Código:</b> OMA-DRL-001
<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con base en los artículos 3º y 16º de la Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, los servidores públicos se clasifican en:             <ol style="list-style-type: none"> <li>I. De base, cuando se otorgue para ocupar en forma permanente una plaza; (estas plazas deberán de cumplir con los reglamentos de Escalafón)</li> <li>II. De confianza, cuando se otorgue para cubrir una plaza cuyo titular tenga alguna de las características a que se refiere el artículo 4º de la Ley de Servidores Públicos y que por lo tanto, a quienes se les otorgue no tienen estabilidad e inmovilidad en el empleo;</li> <li>III. Interinos, los que se otorgan para cubrir plazas vacantes por licencias del servidor público titular de la plaza;</li> <li>IV. Provisionales, aquellos que se otorgan para cubrir las ausencias de titulares de plazas, provocadas por incapacidad física o legal, permisos o suspensiones temporales de la relación de trabajo;</li> <li>V. Transitorios, cuando se otorgue para cubrir temporalmente una plaza de confianza, en virtud de que quien la estuviese ocupando haya renunciado o sea cesado en cuanto se nombre el titular definitivo.</li> </ol> </li> <li>2. Se podrá contratar personal eventual siempre y cuando exista y se mantenga vacante la partida presupuestal, y la contratación se realice en un período de prueba en el que se determinará si el candidato cubre en la práctica los requisitos establecidos.</li> <li>3. No podrán ser contratados familiares de funcionarios de primer nivel, como son padres, cónyuge, hijos, hermanos. Por lo demás podrán ser contratados familiares siempre y cuando no laboren en la misma dependencia.</li> <li>4. Se podrá contratar personal de reingreso, previa evaluación de su trayectoria laboral en las instituciones en donde se desempeñó, comenzará el procedimiento de selección una vez que sea enviada la requisición de personal con todos los datos necesarios para el proceso, tal como partida, sueldo, duración de contrato, etc.</li> <li>5. Todos los candidatos deberán pasar por el proceso de selección, contar con la documentación completa una vez que sea aceptado el candidato</li> <li>6. La fecha de ingreso comienza a partir de que se cuenta con la documentación completa.</li> </ol>	



Puerto  
Vallarta

7. En la requisición de personal se señalará si existen candidatos sugeridos. En caso contrario se dará por entendido que no se cuenta con ellos y se procederá el reclutamiento de los mismos.

**Resultados Esperados:**

- Conformar los expedientes, con la documentación requerida así como la relación jurídica- laboral entre institución y trabajador se lleve a cabo conforme a la ley.

**Indicadores de Éxito:**

- Que todo empleado tenga un expediente
- La relación jurídico-laboral sea conforme a la ley de servidores públicos del estado de Jalisco.
- Baja incidencia de conflictos y buen ambiente de trabajo

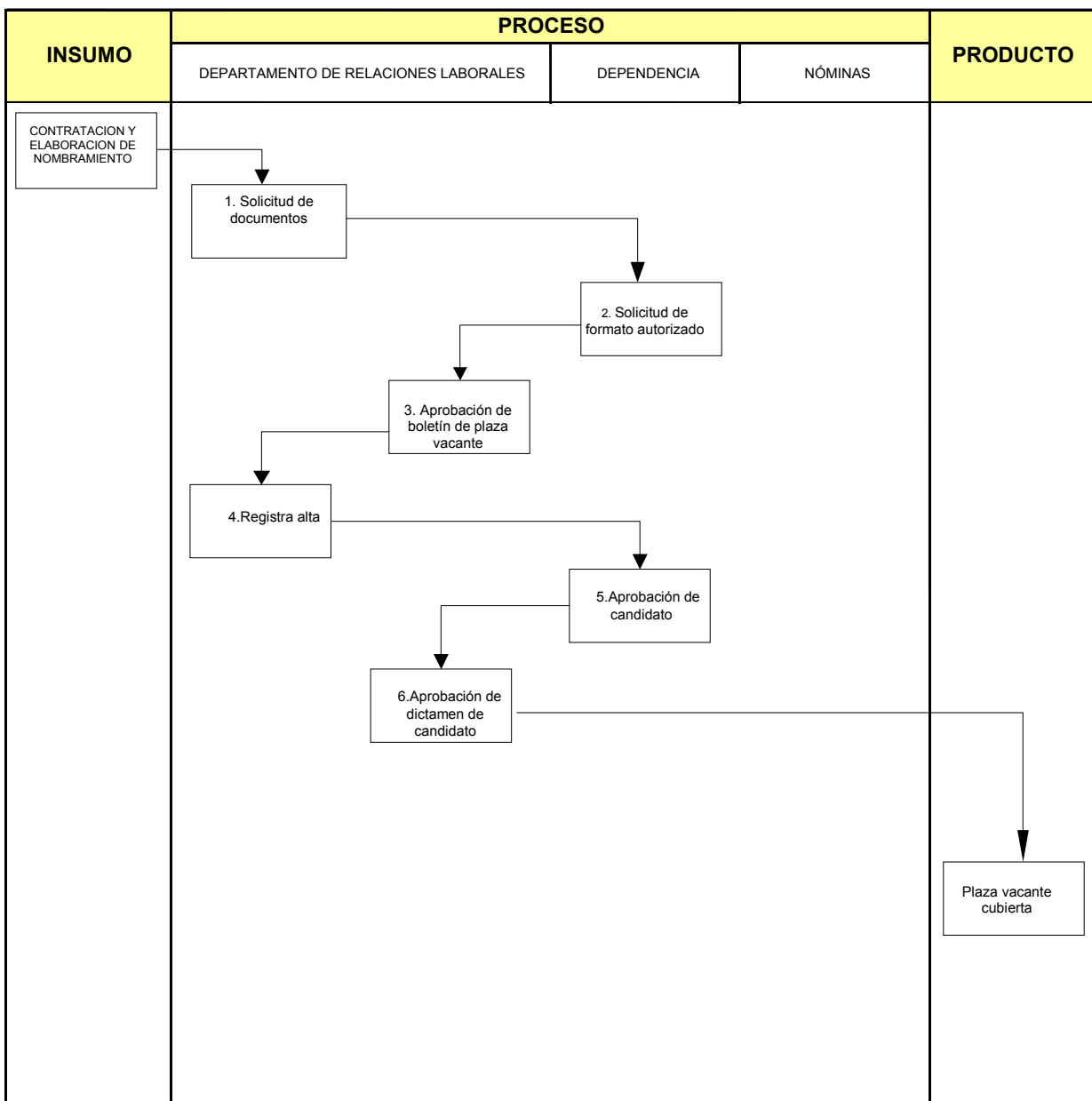
**Documentación de Referencia:**

- Requisición de personal
- Boletín de plaza vacante
- Dictamen de alta
- Examen psicométrico
- Solicitud de renovación de contrato
- Condiciones Generales de Trabajo
- Reglamento de Comisión Mixta de Escalafón y Capacitación





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Contratación y Elaboración de Nombramiento	<b>Código:</b> OMA-DRL-001
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Finiquitos	<b>Código:</b> OMA-DRL-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Cubrir las obligaciones establecidas entre Ayuntamiento y servidor público en relación al finiquito correspondiente al finalizar la relación de trabajo
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Verificación de no adeudo y pagos generados después de la fecha de baja		
1.1	Genera baja de servidor público y envía movimiento administrativo.	Dependencia
1.2	Analiza movimiento administrativo contra datos registrados en plantilla personal.	Departamento de Relaciones Laborales
1.3	Envía copia de movimiento administrativo a Nominas y a Seguridad Social	
1.4	Recibe y archiva temporalmente el documento de baja, hasta el momento de elaboración de oficio, previo a fecha límite de corte de finiquitos.	
1.5	Elabora oficio en triplicado solicitando carta de no adeudo por parte del servidor publico.	
1.6	Determina si existe o no adeudo del servidor publico	Contabilidad Patrimonio Informática
1.7	En caso de que exista adeudo, se informa al servidor público al momento que acude a preguntar por su trámite.	Departamento de Relaciones Laborales
1.8	Identifica proceso al cual pertenece el servidor público (base, confianza o eventual)	
1.9	Investiga e identifica la existencia o no de cheques generados en favor del servidor publico, posteriores a la fecha de baja.	
1.10	Determina la existencia o no de cheques generados previos a la fecha de baja.	
1.11	Si existen cheques generados, obtiene copia de los mismos para anexar a finiquito.	



Puerto Vallarta

<b>2. Elaboración del cálculo del finiquito</b>		
2.1	Elabora calculo de finiquito previo	Departamento de Relaciones Laborales y Oficialía Mayor Admva.
2.2	Imprime finiquito previo y obtiene firma del Oficial Mayor Administrativo	
<b>3. Revisión y autorización de finiquitos</b>		
3.1	Recibe finiquito previo, revisa y firma de autorizado	Oficialía Mayor Administrativa y Departamento de Egresos
3.2	Determina si es correcto el calculo o si existiera alguna corrección por efectuar	
3.3	Imprime listado de finiquitos definitivos por proceso	
3.4	Imprime documento denominado cifra control por cada proceso	
3.5	Envía al departamento de egresos, solicitando elaboración de cheque	
3.6	Anexa documento de cifra control, finiquito y carta de no adeudo con otros departamentos	Departamento de Relaciones Laborales
<b>4. Elaboración de cheque</b>		
4.1	Elabora cheque solicitado	Depto. de Egresos
<b>5. Pago de cheque y elaboración de pólizas contables</b>		
5.1	Efectúa pago del servidor público	Departamento de Egresos
5.2	Elabora póliza contable y cierre de periodo de finiquitos	
<b>6. Realización del cierre del proceso</b>		
6.1	Elabora oficio informando que se finiquito al servidor publico	Departamento de Relaciones Laborales
6.2	Envía oficio a Nominas y Recursos Humanos.	
6.3	Archiva copia	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Finiquitos	<b>Código:</b> OMA-DRL-02

**Políticas del Subproceso:**

1. Los finiquitos de personal serán tramitados a través de la Oficialía Mayor Administrativa de acuerdo a la normatividad vigente, y bajo los siguientes requisitos: entregar carta de no adeudo del área a la cual pertenezca, entregar copia de identificación oficial y entregar la credencial oficial del trabajador del Ayuntamiento y previa entrega de la solicitud de baja.
2. Al momento de hacer el cálculo de finiquito, se tomará como base de cotización el sueldo fijado en la plantilla autorizada.
3. La fecha de entrega del finiquito debe ser de acuerdo al calendario establecido por el Departamento de Relaciones Laborales, una vez cumplidos los requisitos solicitados.

**Resultados Esperados:**

- Cumplimiento en el plazo de pago prometido al servidor público.

**Indicadores de Éxito:**

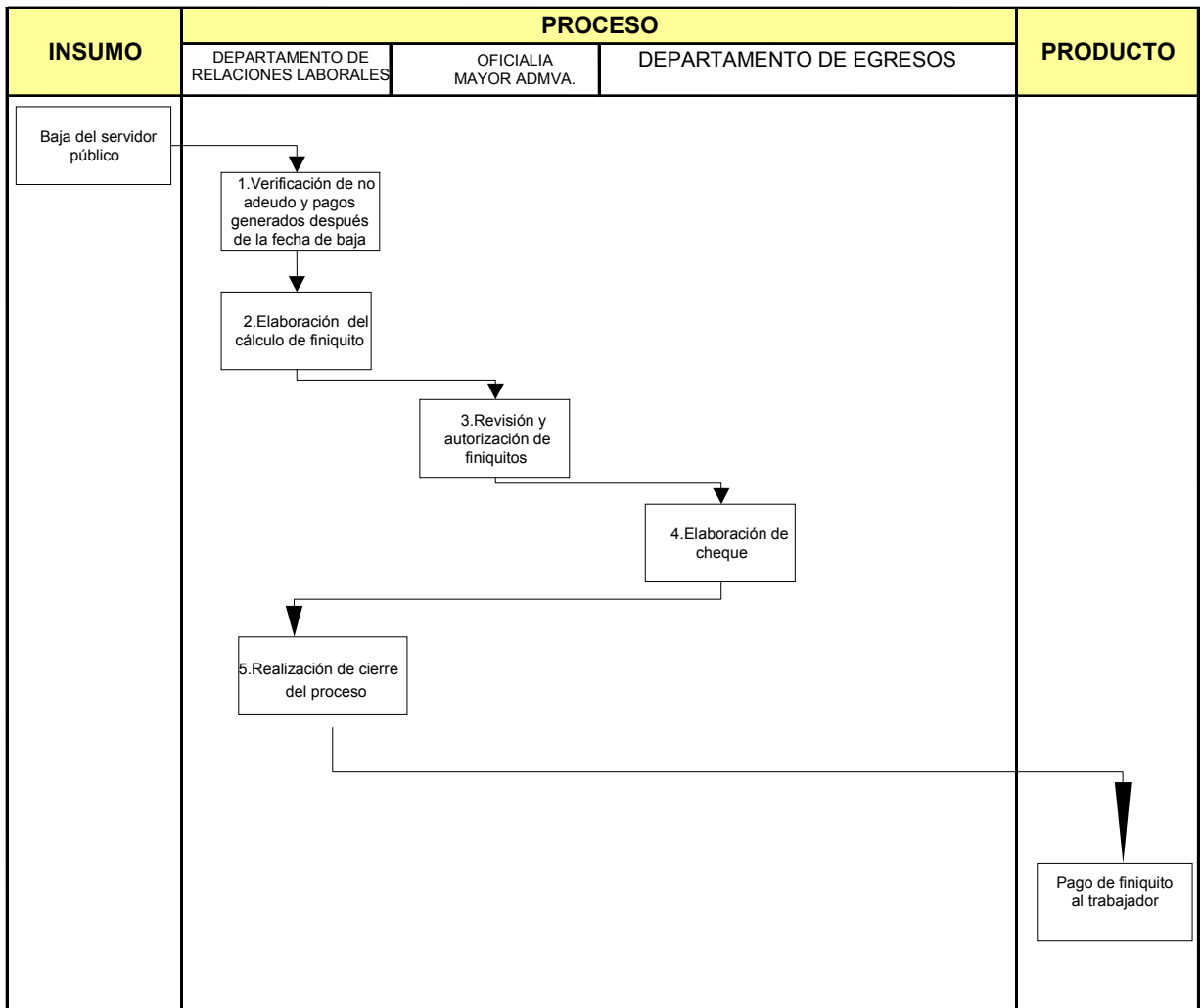
- El pago correspondiente por concepto de finiquito deberá efectuarse en un plazo máximo de 3 semanas a partir de la recepción del movimiento.
- La no existencia de pagos indebidos o en exceso al servidor público.

**Documentación de Referencia:**

- \*Ley de servidores del Ayuntamiento del municipio de Puerto Vallarta
- \*Condiciones generales de trabajo del Ayuntamiento de Puerto Vallarta Jalisco



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Finiquitos	<b>Código:</b> OMA-DRL-02
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Tramite para pago de ayuda por gastos de defunción	<b>Código:</b> OMA-DRL-03
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Entrega oportuna de ayuda por defunción a beneficiarios de servidor público.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Revisión de expediente individual		
1.1	Recibe al familiar del servidor público fallecido.	Departamento de Relaciones Laborales
1.2	Solicita expediente individual y confirma beneficiarios.	
1.3	Identifica si el solicitante de ayuda para gastos es beneficiario designado o no.	
1.4	Si no es beneficiario designado no se le proporciona información.	
1.5	Si la persona que solicita ayuda informa del fallecimiento del beneficiario designado, y presenta acta de defunción y factura de gastos se le proporciona información para iniciar tramite.	
1.6	Si es beneficiario designado quien solicita ayuda por gastos de defunción, se le proporciona información para iniciar trámite.	
2. Obtención de documentos		
2.1	Solicita documentación: factura de gastos efectuados, acta de defunción y copia de identificación.	Departamento de Relaciones Laborales
3. Realización de cálculo de finiquito		
3.1	Efectúa cálculo de finiquito por defunción. Partes proporcionales y 2 meses de sueldo.	Departamento de Relaciones Laborales
3.2	Autoriza finiquito por defunción.	
4. Autorización de cálculo de finiquitos		
4.1	Revisa calculo de finiquito por defunción y autoriza documento	Oficialía Mayor Admva.
5. Aprobación de finiquito por defunción		
5.1	Aprueba finiquito por defunción	Oficialía Mayor Administrativa



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Trámite para pago de ayuda por gastos de defunción	<b>Código:</b> OMA-DRL-03

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
6. Elaboración de solicitud de cheque		
6.1	Elabora oficio solicitando el cheque por concepto de ayuda de gastos	Departamento de Relaciones Laborales
7. Elaboración de cheque y pago		
7.1	Elabora cheque y efectúa pago	Depto. de Egresos

**Políticas del Subproceso:**

1. No se proporcionara información si el solicitante no es beneficiario directo.
2. No se inicio tramite de ayuda para gastos de defunción di falta algún documento solicitado.

**Resultados Esperados:**

- Efectuar un pago oportuno de gastos de defunción a beneficiarios del servidor público.

**Indicadores de Éxito:**

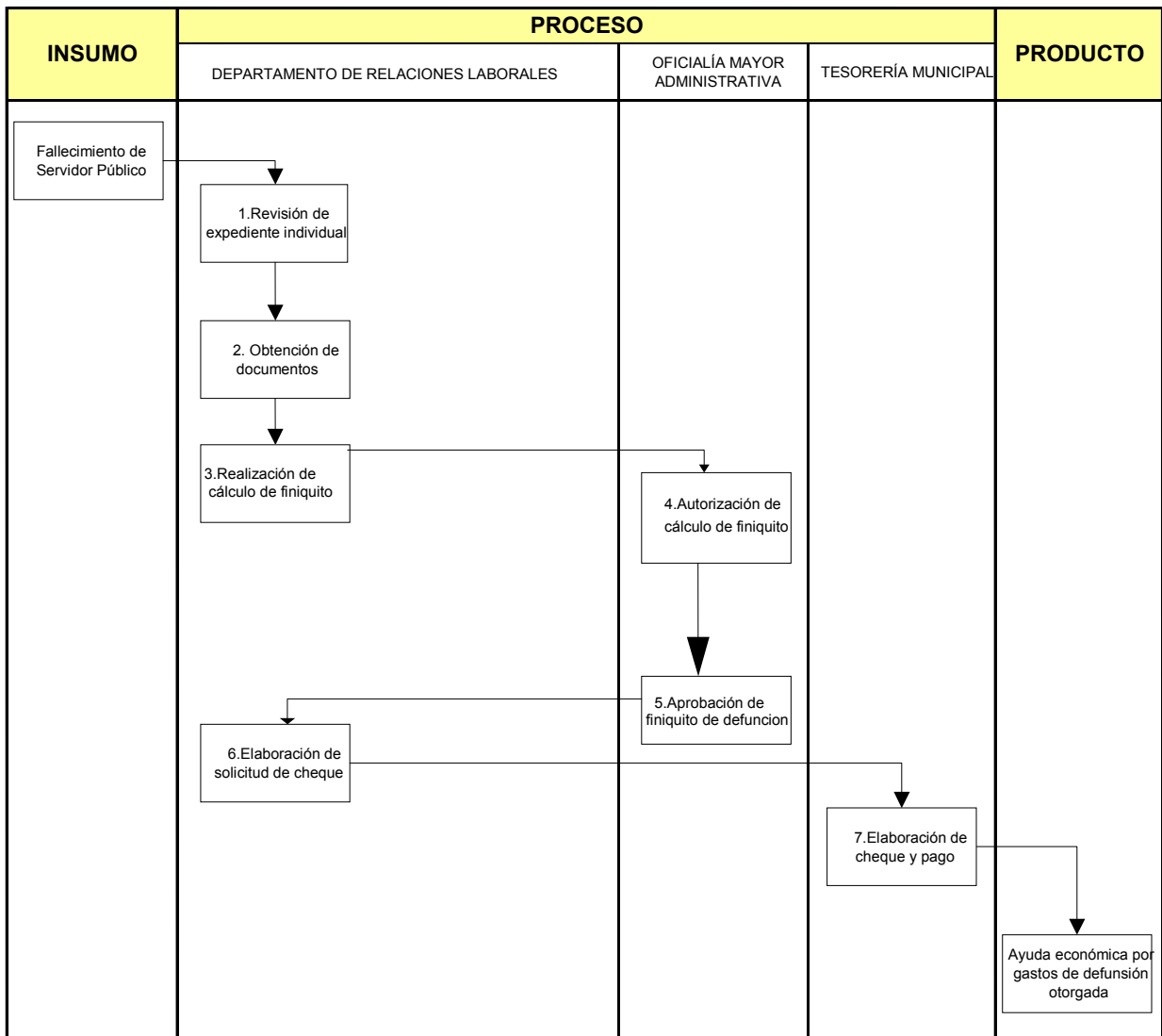
- Pago a beneficiarios en un plazo no mayor a 3 semanas o partir de la recepción de documentos oficiales.

**Documentación de Referencia:**

- Acta de defunción
- Factura de gastos
- Cheque y recibos de pago
- Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Trámite para pago de ayuda por gastos de defunción	<b>Código:</b> OMA-DRL-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de seguro de vida	<b>Código:</b> OMA-DRL-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Cumplir la prestación de seguro de vida para beneficiarios del servidor público, asegurando la entrega de la cantidad correspondiente.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Revisión de expediente individual		
1.1	El familiar del servidor público fallecido notifica personalmente el deceso	Servidor Público
1.2	Solicita expediente personal para verificar beneficiarios	Departamento de Relaciones Laborales
1.3	Determina el beneficiario oficial y/o si se requiere trámite legal de intestado	
1.4	Si no es beneficiario oficial, no se le proporciona información	
1.5	Si el beneficiario designado hubiera fallecido, se orienta para inicio de trámite legal de intestado	
1.6	Recibe resolución judicial de intestado e inicia trámite de recuperación de suma asegurada	
2. Obtención de documentos de beneficiarios		
2.1	Solicita identificación a beneficiario oficial	Departamento de Relaciones Laborales
2.2	Proporciona información acerca de cantidad asegurada	
2.3	Solicita documentación, acta de nacimiento, acta de defunción y acta de matrimonio	
2.4	Entrega formato de aseguradora para ser registrado por el beneficiario, doctor que certifica defunción y conocido del fallecido	
2.5	Recibe formato de aseguradora y total de documentos solicitados	
2.6	Elabora oficio para trámite de pago de seguro de vida y fotocopia documentos solicitados	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de seguro de vida	<b>Código:</b> OMA-DRL-04

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3. Realización de trámite ante compañía aseguradora		
3.1	Obtiene autorización de Subdirector Administrativo de Recursos Humanos y envía a aseguradora	Departamento de Relaciones Laborales
4. Emisión de cheque a beneficiario		
4.1	Realiza trámite interno y expide cheque	Compañía Aseguradora
5. Pago a beneficiario y comprobación a aseguradora		
5.1	Entrega cheque a beneficiario y obtiene firma de recibido. Envía a aseguradora los comprobantes de pago	Departamento de Relaciones Laborales
5.2	Recibe comprobación de pago	Compañía Aseguradora

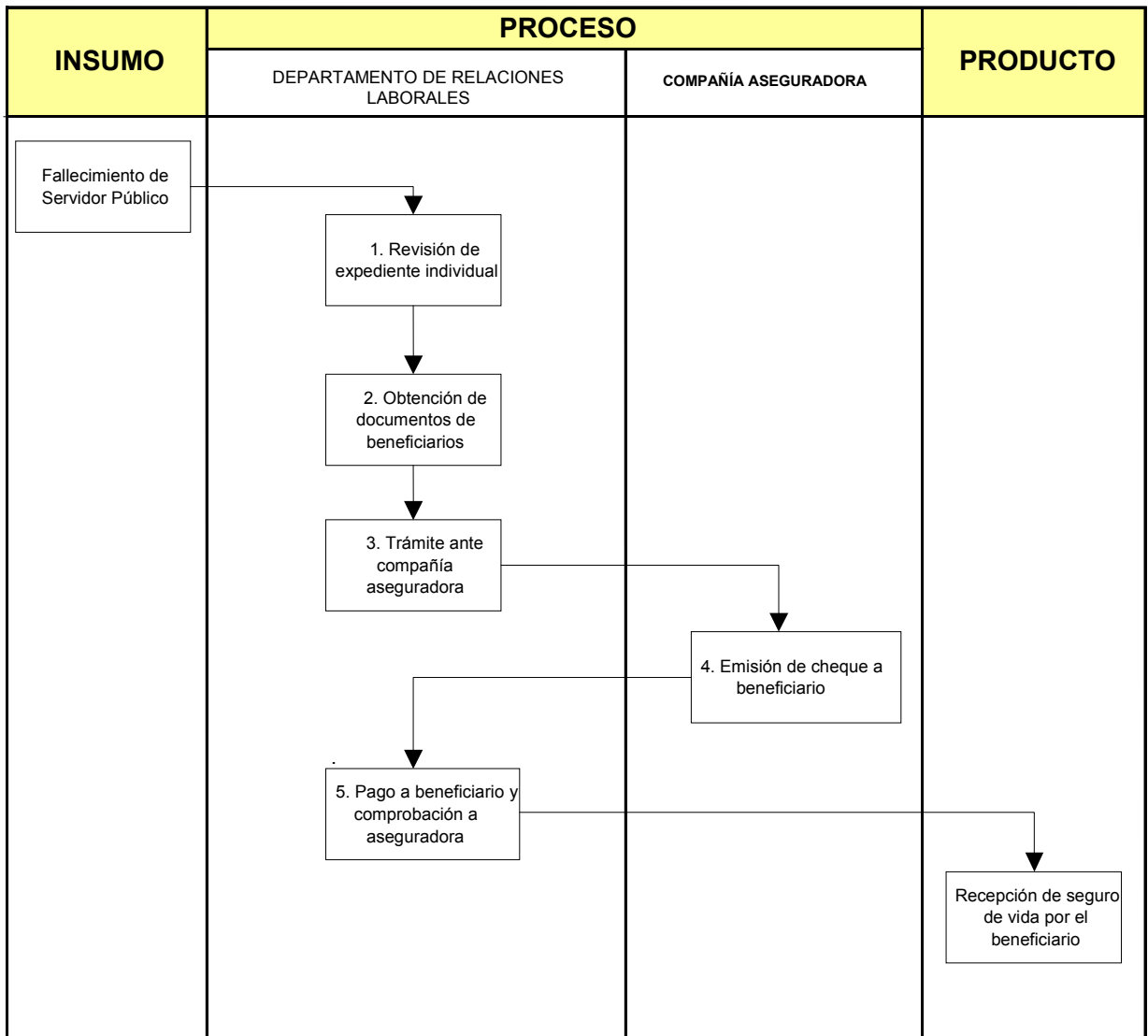
<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>No se proporcionara información relativa al seguro de vida si no se es beneficiario directo</li> <li>No se iniciará trámite de recuperación de suma asegurada si falta algún documento solicitado</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con el deseo del servidor público fallecido y con la finalidad de la prestación en beneficio de las personas designadas en la carta post mortem</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de quejas de beneficiarios de servidor público</li> <li>Entrega de pago correspondiente en un plazo no mayor a 30 días a partir de la recepción completa de documentos</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de defunción</li> <li>Certificación médica (documento de aseguradora)</li> <li>Carta post mortem</li> <li>Cheque y recibo de aseguradora</li> <li>Resolución judicial del intestado</li> <li></li> </ul>

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
---	---------------------

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de seguro de vida	<b>Código:</b> OMA-DRL-04
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control y resguardo de expedientes	<b>Código:</b> OMA-DRL-05

**Objetivo y Alcance del Subproceso:**  
Garantizar un máximo control y confidencialidad sobre expediente y contenido de los mismos.

**Dirección General:**  
Oficialía Mayor Administrativa

**Dirección de Área Responsable del Proceso:**  
Departamento de Relaciones Laborales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Recepción del expediente</b>		
1.1	Recibe del responsable de movimientos de plantilla los documentos personales del servidor público al momento de su ingreso	Departamento de Relaciones Laborales
1.2	Ordena documentos para abrir expedientes (ver documentación de referencia)	
1.3	Archiva por orden alfabético y por dependencia separando personal eventual de personal de base	
1.4	Recibe constantemente original de movimientos administrativos de parte del responsable de movimientos de plantilla y archiva (cambios de adscripción, licencias sin goce de sueldo, bajas, sanciones, constancias de estudios, etc.)	
1.5	Recibe oficios de incidencias administrativas y archiva (vacaciones, permisos, faltas, constancias de cursos de capacitación)	
<b>2. Petición de expediente</b>		
2.1	En caso necesario, solicita expediente mediante oficio mencionando las causas o motivos de la consulta.	Dependencia
2.2	Recibe oficio.	Departamento de Relaciones Laborales
2.3	Solicita aprobación del Departamento de Relaciones Laborales	
<b>3. Autorización de préstamo</b>		
3.1	Autoriza o rechaza petición de préstamo de expediente.	Departamento de Relaciones Laborales
3.2	En caso de no aprobación de préstamo notifica a solicitante.	Archivo de R.L.

4. Registro y Control		
4.1	Entrega y recaba firma en vale de responsiva por el expediente personal.	Archivo de R.L.
4.2	Recibe expediente, persona designada por la dependencia.	Dependencia
4.3	Consulta expediente y regresa a archivo General, sin haber sido sustraído ningún documento.	
4.4	Recibe expediente y cancela vale de responsiva, archiva alfabéticamente y por dependencia.	Archivo de R.L.

**Políticas del Subproceso:**

1. Los expediente únicamente podrán ser solicitados para consulta por las dependencias y a través de oficio
2. Ningún expediente podrá salir de archivo sin autorización del Departamento de Relaciones Laborales.
3. Todo expediente en préstamo deberá dejar vale de responsiva

**Resultados Esperados:**

- Garantizar un máximo control sobre la Seguridad de los expedientes

**Indicadores de Éxito:**

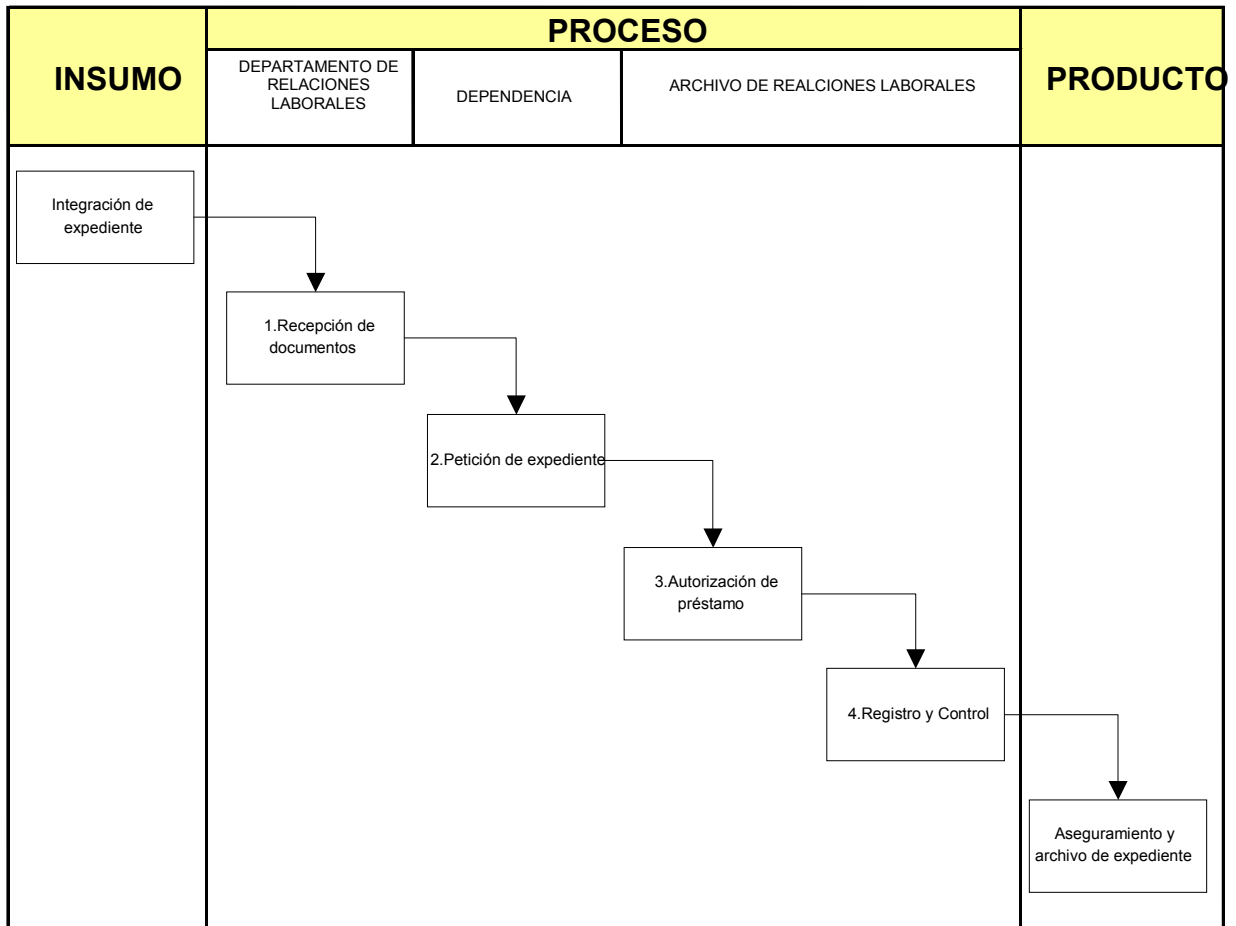
- Localización rápida de expedientes individuales
- En ausencia de expediente se contará con responsiva
- Cero incidencias de extravíos de expedientes o documentos personales.

**Documentación de Referencia:**

- Expediente, el cual debe contener:  
Movimiento administrativo, requisición, solicitud de empleo;  
Documentos personales: acta de nacimiento en su caso, acta de matrimonio, carta de no antecedentes penales, constancia de estudios, carta de recomendación, comprobante de domicilio, fotografías.
- Oficio de petición de préstamo de expediente



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control y resguardo de expedientes	<b>Código:</b> OMA-DRL-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Certificación de documentos	<b>Código:</b> OMA-DRL-06
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proporcionar copias de documentos o registros del expediente individual, identificando su veracidad contra documento original.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Certificación de datos		
1.1	El servidor público solicita por escrito copia de documento certificado de sus expediente	Dependencia
1.2	Verifica datos en expediente individual del servidor público	Departamento de Relaciones Laborales
1.3	Identifica tipo de certificación solicitada	
2. Elaboración de documento		
2.1	Elabora documento, si es nombramiento recaba firma del interesado	Departamento de Relaciones Laborales
2.2	Envía nombramiento a firma de Oficial Mayor Administrativo.	
2.3	Se envía a firma	
3. Validación de documento		
3.1	Si la petición es certificación de nombramiento, obtiene fotocopia del nombramiento original y efectúa revisión y coteja datos del expediente individual.	Departamento de Relaciones Laborales
3.2	Envía a firma de aprobación al Jefe de Relaciones Laborales.	
3.3	Envía documento certificado a firma al Oficial Mayor Administrativo	
3.4	Si la petición es certificación de otro documento o movimiento administrativo verifica en expediente y obtiene copia fotostática del mismo.	
3.5	Envía documento certificado a firma del Oficial Mayor Administrativo	
3.6	Envía documento a dependencia, quien entrega al solicitante el documento certificado.	Dependencia



**Políticas del Subproceso:**

1. Únicamente se certificarán documentos y/o movimientos administrativos cuando exista una petición por escrito de la dependencia del servidor público.

**Resultados Esperados:**

- Proporcionar constancia de validez y veracidad en datos registrados en documentos oficiales.

**Indicadores de Éxito:**

- Ausencia de reclamos por parte del solicitante en cuento a los datos certificados
- La certificación de datos o documentos existentes se efectuarán en un día.

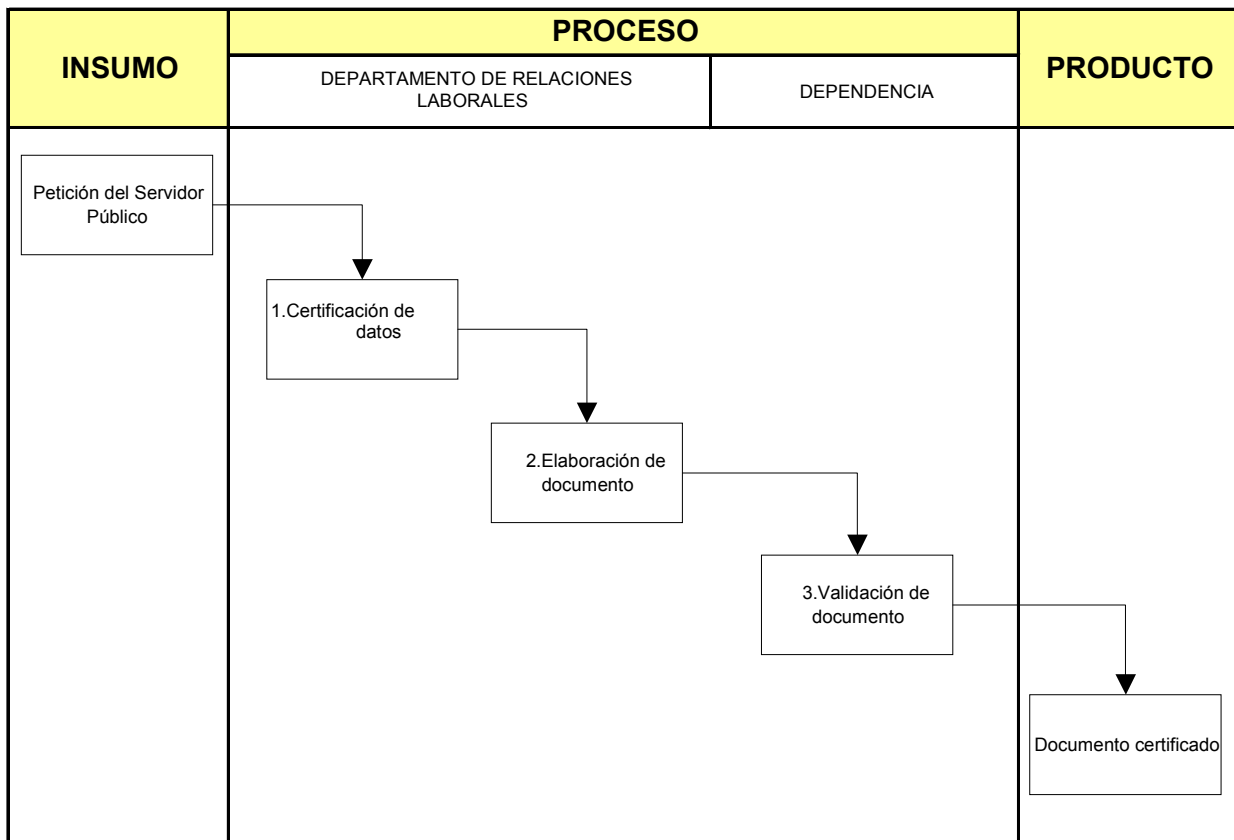
**Documentación de Referencia:**

- Solicitud de certificación





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Certificación de documentos	<b>Código:</b> OMA-DRL-06
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez	<b>Código:</b> OMA-DRL-007

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar una correcta, honesta y oportuna asignación de pensión al servidor público que lo requiera. Aplica a todos los servidores públicos del H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Departamento Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Verificación de requisitos		
1.1	Recibe notificación de S. Médicos Mpales. que el servidor público es candidato a obtener pensión.	Departamento de Relaciones Laborales
1.2	Entrevista al servidor público para conocer el grado de cumplimiento de los requisitos para obtener pensión y solicita certificación en tiempo de aportación para fondo de pensión	
1.3	Emite certificación de tiempo de aportaciones para fondo de pensión.	Departamento de Relaciones Laborales Y Oficialía Mayor Admva.
1.4	Revisa certificación y dependiendo del cumplimiento o no de los requisitos, inicia trámite o notifica rechazo a dependencia	
1.5	Informa al servidor público el no cumplimiento de los requisitos para obtener pensión. Propone una reasignación de tareas o bien propone el retiro voluntario.	
2. Elaboración de resumen clínico		
2.2	Solicita el Oficial Mayor Amvo. Dictamen medico	Oficialía M. Amdva. Y Secretaria Gral
2.3	Recibe el dictamen y lo presenta al pleno del H. Ayuntamiento	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez	<b>Código:</b> OMA-DRL-006

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3. Valoración y dictamen de invalidez		
3.1	Elabora oficio (formato oficial) donde solicita valoración médica del servidor público a la Dirección de Pensiones del Estado	Oficialía Mayor Admva.
3.2	Valora y dictamina el grado de invalidez que manifiesta el servidor público, si la invalidez se determina parcial permanente, de acuerdo a la Ley de Pensiones no procede el otorgamiento de la pensión.	Dirección de Pensiones del Estado
3.3	Recibe dictamen de Pensiones del Estado público e informa a la dependencia correspondiente sobre la valoración recibida	Oficialía Mayor Admva.
3.4	Reasigna actividades al servidor público	Dependencia
3.5	Si se dictamina incapacidad total permanente, informa a la dependencia de la fecha de inicio de la pensión	Oficialía Mayor Admva:
3.6	Informa al servidor público inicio de pensión, así como lugar y fecha para continuar recibiendo su pago.	Dependencia
3.7	Recibe copia de baja administrativa elaborada por la dependencia	Departamento de Relaciones Laborales

**Políticas del Subproceso:**

1. La Jefatura o Responsable deberá vigilar que el trabajador dé seguimiento a su propio proceso de pensión, hasta su cumplimiento.
2. En caso de que el trabajador no acredite para su pensión a través de Pensiones del Estado, deberá hacerse un estudio por parte de la Oficialía Mayor Administrativa, para la valoración y en su caso la autorización para aplicar el Reglamento Interno de Pensión por Edad Avanzada y Jubilación vigente y autorizado por el H. Ayuntamiento.

**Resultados Esperados:**

- Otorgamiento oportuno de la pensión al servidor público que lo requiera.
- Proporcionar una respuesta rápida y valoración precisa a las necesidades de retiro del servidor público.

**Indicadores de Éxito:**

- Conclusión del otorgamiento o no de la pensión al servidor público en un plazo no mayor de 5 meses.



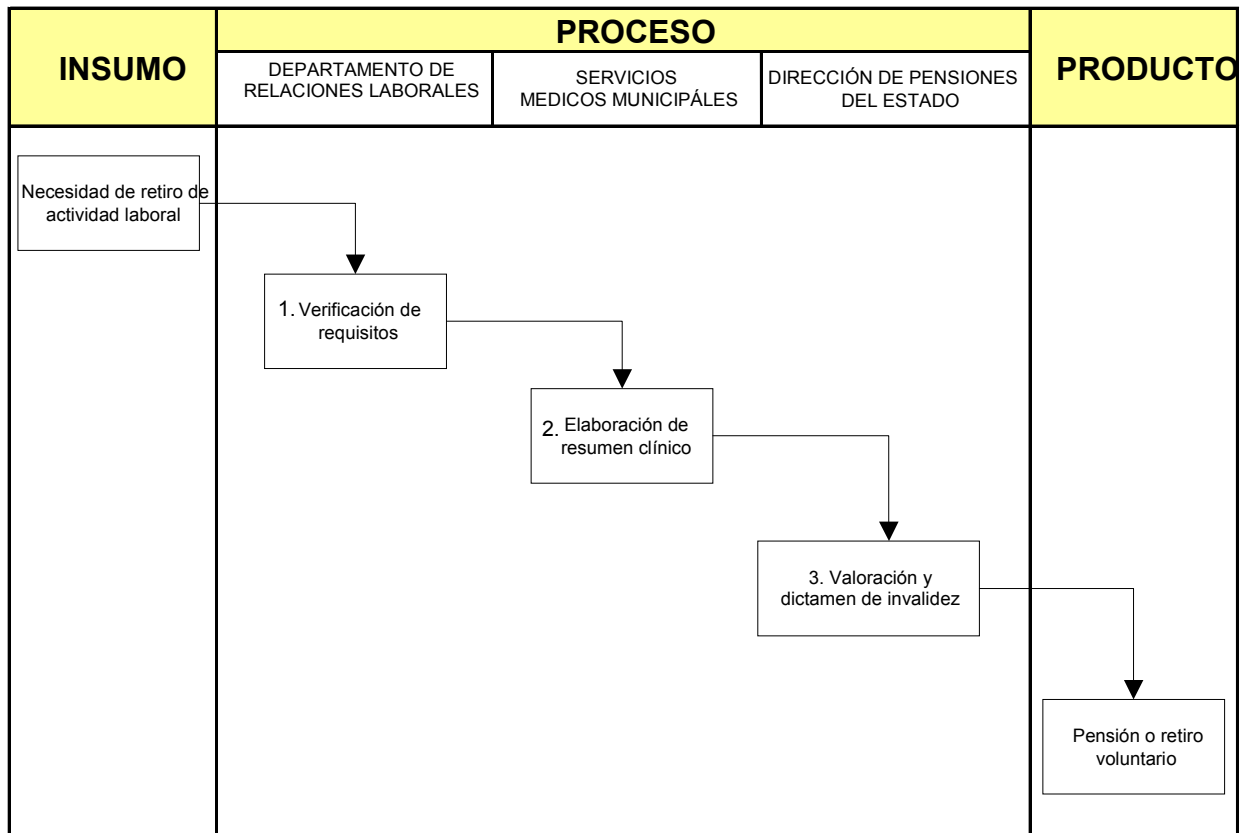
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez	<b>Código:</b> OMA-DRL-006

**Documentación de Referencia:**

- Ley de Pensiones del Estado de Jalisco.
- Reglamento orgánico del H. Ayuntamiento Constitucional de Puerto Vallarta Jalisco
- Formato de solicitud de Pensión
- Certificación emitida por Pensiones del Estado
- Resumen clínico



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez.	<b>Código:</b> OMA-DRL-007
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por edad avanzada y jubilación	<b>Código:</b> OMA-DRL-008

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar una correcta, honesta y oportuna asignación de pensión para el servidor público que lo requiera. Aplica a todos los servidores públicos del H. Ayuntamiento.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Verificación de requisitos		
1.1	Recibe la solicitud para iniciar trámite de pensión.	Departamento de Relaciones Laborales
1.2	Verifica cumplimiento de requisitos para pensión (edad, tiempo de servicios prestados).	
3. Elaboración de baja administrativa o reasignación de actividades		
3.1	Informa al servidor público sobre autorización de pensión y en caso afirmativo, elabora la baja administrativa correspondiente.	Dependencia
3.2	En caso de no aprobación de pensión informa al servidor público que deberá continuar laborando o acceder al retiro voluntario.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por edad avanzada y jubilación	<b>Código:</b> OMA-DRL-008

**Políticas del Subproceso:**

1. La Jefatura o Responsable de Recursos Humanos de cada Dependencia deberá vigilar que el trabajador dé seguimiento a su propio proceso de pensión, hasta su cumplimiento.
2. En caso de que el trabajador no acredite para su pensión a través de Pensiones del Estado, deberá hacerse un estudio por parte de la Subdirección Administrativa de Recursos Humanos, para la valoración y en su caso la autorización para aplicar el Reglamento Interno de Pensión por Edad Avanzada y Jubilación vigente y autorizado por el H. Ayuntamiento.

**Resultados Esperados:**

- Otorgamiento oportuno de pensión a servidor público que lo requiera.

**Indicadores de Éxito:**

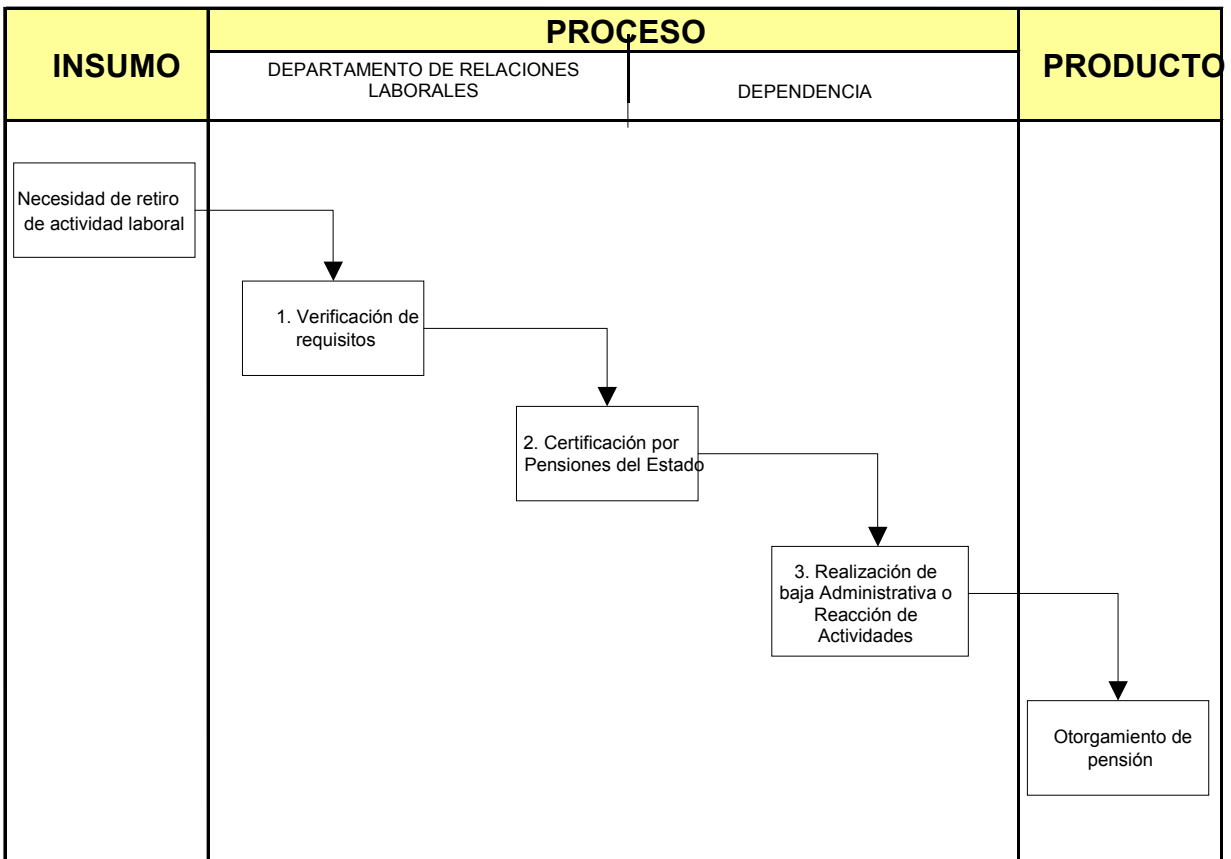
- Conclusión del trámite para otorgamiento de pensión en un lapso de tiempo no mayor de 3 meses.

**Documentación de Referencia:**

- Ley de Pensiones del Estado de Jalisco
- Reglamento interno de pensión por edad avanzada y jubilación
- Ley para servidores públicos del estado de Jalisco
- Reglamento orgánico del Ayuntamiento del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por edad avanzada y jubilación	<b>Código:</b> OMA-DRL-008
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado





## **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

1. *Prestaciones:* El otorgamiento de prestaciones a los servidores públicos, se sujetará a lineamientos de equidad, competitividad y estímulo al desempeño personal, como lo establecen las Condiciones Generales de Trabajo, procurando que éstas sean otorgadas con oportunidad, celeridad y sin demoras.
2. *Pensión y Seguridad Social:* Mediante una actitud de prevención de riesgos y de previsión de capacidades laborales futuras del servidor público, se establecerán programas de carácter general tendientes a evitar afectaciones a la integridad física derivadas de condiciones de trabajo, y al aseguramiento de opciones de apoyo económico o pensión para el momento de retiro de la actividad laboral.
3. *Selección de personal:* Los procesos de reclutamiento y selección de personal, deberán garantizar la identificación de candidatos idóneos a las características de la vacante a cubrir, bajo criterios de igualdad de oportunidades, equidad y sin ningún tipo de discriminación

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Recursos Humanos	Selección de Personal	OMA-DRH -01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y aprobación de plazas vacantes.</li> <li>2. Elaboración de boletín de plaza vacante.</li> <li>3. Aprobación de boletín de plaza vacante.</li> <li>4. Entrevista y evaluación psicométrica.</li> <li>5. Aprobación de candidato.</li> <li>6. Aprobación de dictamen de candidato.</li> <li>7. Registro de movimiento de plantilla.</li> </ol>	
	Bolsa de trabajo	OMA-DRH-02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de registro en base de datos.</li> <li>2. Información a solicitantes.</li> <li>3. Consulta de información y envío de perfil de puestos vacantes.</li> <li>4. Consulta de información de puestos vacantes.</li> <li>5. Entrevista, contratación o rechazo.</li> <li>6. Seguimiento a candidatos.</li> <li>7. Actualización de base de datos.</li> </ol>	
	Administración de riesgos de trabajo	OMA-DRH-03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar internamente brigadas de intervención</li> <li>2. Revisar los botiquines en las diferentes dependencias.</li> <li>3. Entrega de medicamento</li> </ol>	
	Reingeniería y mejora de procesos	OMA-DRH-04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud.</li> <li>2. Fases del rediseño.</li> <li>3. Aprobación de la propuesta.</li> <li>4. Implementación.</li> <li>5. Institucionalizar el proceso.</li> </ol>	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO

MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



Puerto Vallarta



	Asesoría para la elaboración de manuales de organización, procedimientos y políticas	OMA-DRH-05	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitud.</li><li>2. Revisión de la información.</li><li>3. Desarrollo del manual.</li><li>4. Firma del titular de la dependencia.</li><li>5. Autorización y registro del manual.</li></ol>	
	Elaboración de estudio de opinión	OMA-DRH-06	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitud.</li><li>2. Planeación del estudio.</li><li>3. Aplicación.</li><li>4. Entrega.</li></ol>	
	Enlace ciudadano	OMA-DRH-07	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Recepción de queja o petición.</li><li>3. Análisis y derivación del caso.</li><li>4. Solución del caso.</li><li>5. Seguimiento al caso.</li><li>6. Verificación de la respuesta.</li></ol>	



## Departamento de Recursos Humanos

### Descripción narrativa y diagrama

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de Personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Seleccionar al candidato con mayor capacidad y mejor perfil profesional para el desarrollo de las actividades del puesto solicitado
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Análisis y aprobación de plazas vacantes		
1.1	Elabora requisición de personal	Dependencia
1.2	Recibe requisición de personal y revisa características generales y partida presupuestal	Departamento de Recursos Humanos
1.3	Recaba firma del Representante del Departamento de Recursos Humanos	
2. Elaboración de boletín de plaza vacante		
2.1	Si la vacante es nomina general, eventual, lista de raya o sindicalizado, elabora boletín de plaza vacante de base. Envía a Comisión Mixta de Escalafón.	Departamento de Recursos Humanos
2.2	Determina motivo de vacante, por licencia o incapacidad. Sólo cubre plaza de confianza	
2.3	Cita a candidato interno para evaluación	
3. Aprobación de boletín de plaza vacante		
3.1	Aprueba boletín de plaza vacante de base	C. Mixta Escalafón
4. Entrevista y evaluación psicométrica		
4.1	Recibe candidatos al puesto, para evaluación psicométrica. Evalúa candidatos sobre personalidad y coeficiente intelectual	Departamento de Recursos Humanos
4.2	Interpreta resultados de evaluación psicométrica	
4.3	Entrevista a candidato, con profundidad en aspecto familiar, trabajo y personal	Departamento de Recursos Humanos
4.4	Elabora reporte sobre entrevista y evaluación psicométrica y envía al área o dependencia que solicita candidato	
4.5	Entrevista a candidato finalista	



Puerto Vallarta

4.6	Determina si requiere examen técnico	
4.7	Si requiere examen técnico, coordina la aplicación del mismo, convocando a un representante del Sindicato y de la Comisión Mixta de Escalafón	Departamento de Recursos Humanos
4.8	Aplica examen técnico a grupo de candidatos y califica. Envía resultados a dependencia o área solicitante	
5. Aprobación de candidato		
5.1	Aprueba candidato a cubrir vacante	Dependencia
5.2	Elabora dictamen de alta de candidato y envía a Comisión Mixta de Escalafón	Departamento de Recursos Humanos
6. Aprobación de dictamen de candidato		
6.1	Aprueba dictamen de candidato	Comisión Mixta de Escalafón
6.2	Solicita a candidato ganador documentos para contratación	Departamento de Recursos Humanos



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de Personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-01

**Políticas del Subproceso:**

2. Con base en los artículos 3º y 16º de la Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, los servidores públicos se clasifican en:
  - I. De base, cuando se otorgue para ocupar en forma permanente una plaza; (estas plazas deberán de cumplir con los reglamentos de Escalafón)
  - II. De confianza, cuando se otorgue para cubrir una plaza cuyo titular tenga alguna de las características a que se refiere el artículo 4º de la Ley de Servidores Públicos y que por lo tanto, a quienes se les otorgue no tienen estabilidad e inmovilidad en el empleo;
  - III. Interinos, los que se otorgan para cubrir plazas vacantes por licencias del servidor público titular de la plaza;
  - IV. Provisionales, aquellos que se otorgan para cubrir las ausencias de titulares de plazas, provocadas por incapacidad física o legal, permisos o suspensiones temporales de la relación de trabajo;
  - V. Transitorios, cuando se otorgue para cubrir temporalmente una plaza de confianza, en virtud de que quien la estuviese ocupando haya renunciado o sea cesado en cuanto se nombre el titular definitivo.
7. Se podrá contratar personal eventual siempre y cuando exista y se mantenga vacante la partida presupuestal, y la contratación se realice en un período de prueba en el que se determinará si el candidato cubre en la práctica los requisitos establecidos:
  - Edad de 18 a 50 años
  - Estado civil indistinto
  - Salud física
  - Estabilidad emocional
  - Nacionalidad Mexicana o extranjera (en el segundo de los casos siempre que cuente con FM3)
8. No podrán ser contratados familiares de funcionarios de primer nivel, como son padres, cónyuge, hijos, hermanos. Por lo demás podrán ser contratados familiares siempre y cuando no laboren en la misma dependencia.
9. Se podrá contratar personal de reingreso, previa evaluación de su trayectoria laboral en las instituciones en donde se desempeñó, comenzará el procedimiento de selección una vez que sea enviada la requisición de personal con todos los datos necesarios para el proceso, tal como partida, sueldo, duración de contrato, etc.
10. Todos los candidatos deberán pasar por el proceso de selección, contar con la documentación completa una vez que sea aceptado el candidato
11. La fecha de ingreso comienza a partir de que se cuenta con la documentación completa.
12. En la requisición de personal se señalará si existen candidatos sugeridos. En caso contrario se dará por entendido que no se cuenta con ellos y se procederá el reclutamiento de los mismos.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de Personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-01

**Resultados Esperados:**

- Incorporar al ayuntamiento al personal más capacitado y con mejores habilidades para el desarrollo del trabajo requerido

**Indicadores de Éxito:**

- Bajo nivel de rotación de personal
- Rápida adaptación de personal contratado al puesto de trabajo
- Baja incidencia de conflictos y buen ambiente de trabajo

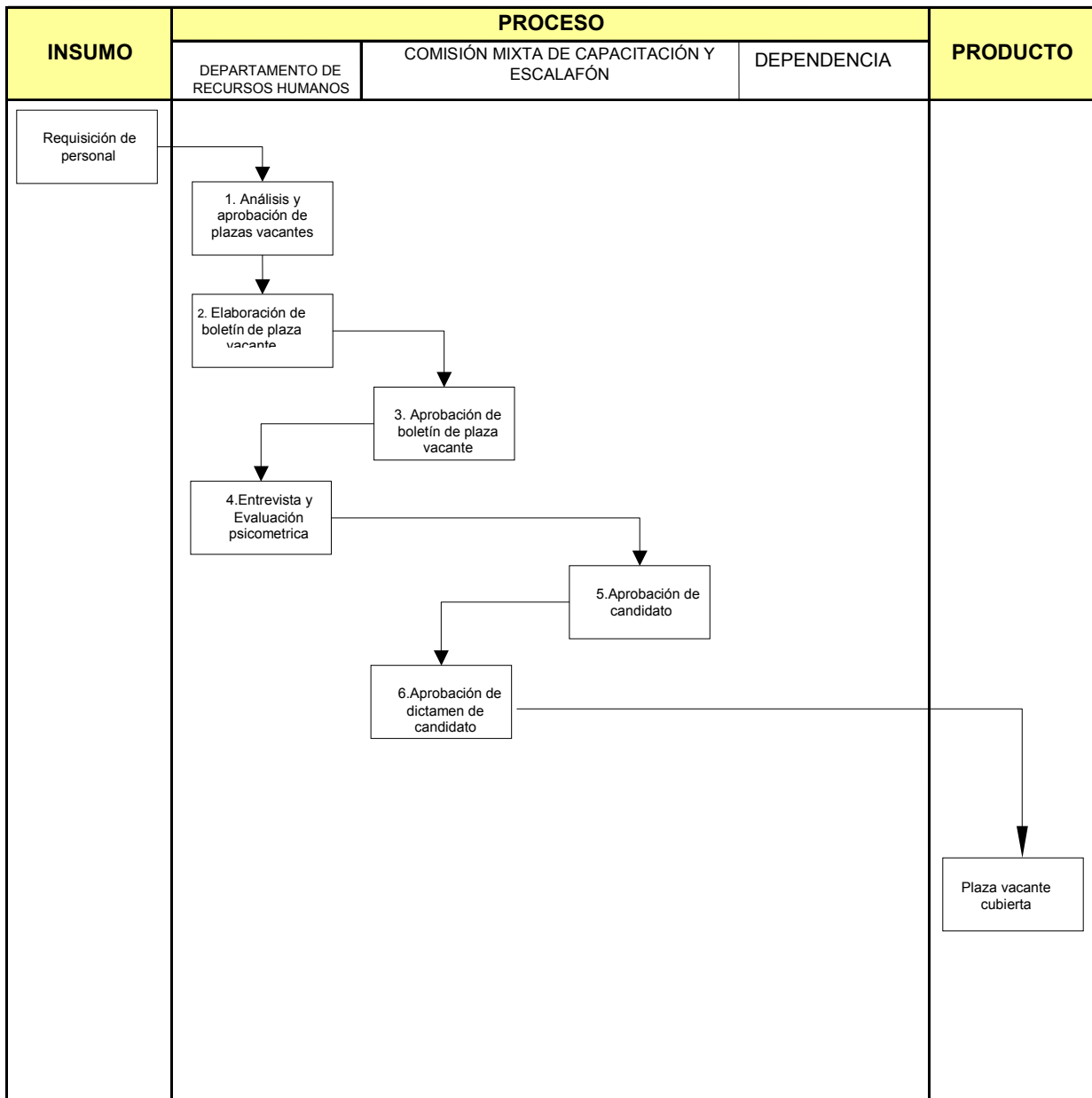
**Documentación de Referencia:**

- Requisición de personal
- Boletín de plaza vacante
- Dictamen de alta
- Examen psicométrico
- Solicitud de renovación de contrato
- Condiciones Generales de Trabajo
- Reglamento de Comisión Mixta de Escalafón y Capacitación
- Reglamento Orgánico de Puerto Vallarta, Jalisco

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	







<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Bolsa de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Promover el trabajo dentro de la comunidad Vallartense para mejorar las condiciones sociales y fomentar el desarrollo dentro y fuera del Municipio.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración de registro en base de datos		
1.1	Recibe solicitud de trabajo de personas interesadas en obtener empleo.	Departamento de Recursos Humanos
1.2	Determina si el candidato quiere ser promovido en organizaciones.	
1.3	Registra en base de datos interna (Excel) características personales y datos generales del solicitante de empleo.	
1.4	Obtiene candidatos cuando existe vacante interna	
1.5	Si el solicitante desea ser promovido ante compañías externas al Ayuntamiento de Vallarta, se registran sus datos en base de datos que se facilita a este tipo de organizaciones.	
2. Información a solicitante		
2.1	Proporciona información sobre candidatos registrados, analiza requerimientos y perfil solicitado.	Departamento de Recursos Humanos
3. Consulta de información y envío de perfil de puesto vacante		
3.2	Integra carpeta con información básica por tipo de puesto vacante y proporciona al solicitante la información del empleo.	Departamento de Recursos Humanos
4. Consulta información de puestos vacantes		
4.1	Obtiene los datos y establece contacto con las organizaciones.	Solicitante de Empleo



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Bolsa de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-02

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
5. Realización de entrevista, contratación o rechazo.		
6.1	Efectúa seguimiento telefónico en forma trimestral sobre candidatos contratados o descartados. Actualiza base de datos	Departamento de Recursos Humanos
6.2	Confirma con organizaciones en forma quincenal, si la disponibilidad de la vacante continúa.	
6.3	Actualiza carpeta de información de vacantes en organizaciones públicas y privadas.	
7. Actualización de base de datos.		
7.1	Actualiza base de datos.	Departamento de Recursos Humanos
7.2	En forma semestral envía base de datos de bolsa de trabajo a Dirección Estatal de Empleo.	

**Políticas del Subproceso:**

1. El servicio de información sobre solicitantes de empleo o sobre vacantes en organizaciones es gratuito.
2. No se proporciona información sobre integrantes de la base de datos de bolsa de trabajo a empresas subcontratistas de personal.

**Resultados Esperados:**

- Facilitar a un número mayor de solicitantes de empleo, la localización y obtención de empleo.
- Agilizar la búsqueda de opciones de trabajo, para quienes se encuentran desempleados.

**Indicadores de Éxito:**

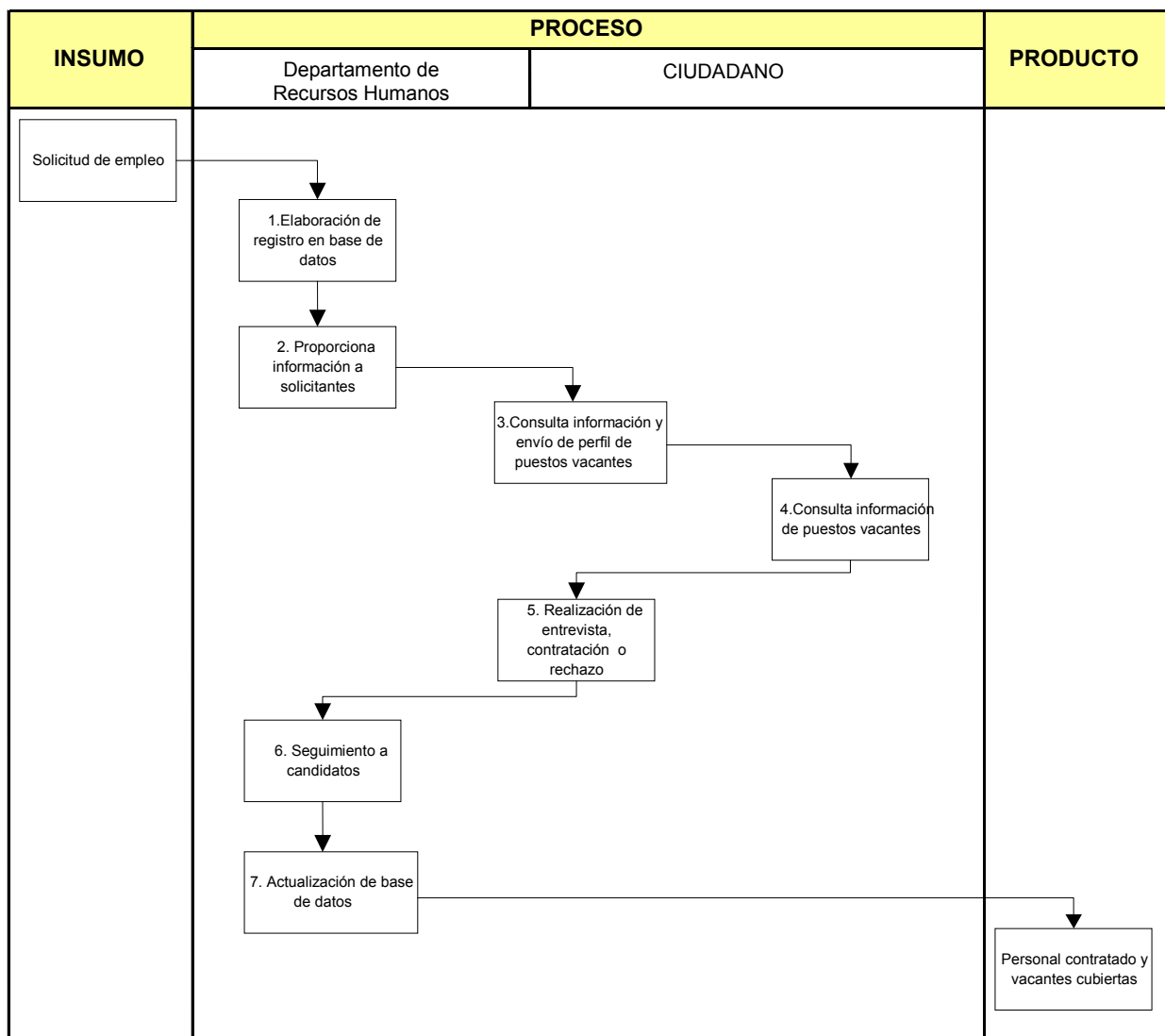
- Número de personal contratado en organizaciones, mediante este servicio de bolsa de trabajo.
- Número de organizaciones que solicitan el servicio de bolsa de trabajo.

**Documentación de Referencia:**

- Solicitud de empleo
- Base de datos Excel interna /externa
- Perfil requerido de puesto vacante
- Carpeta de registro de puesto vacante



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Bolsa de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-02
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



Ver en anexos diagrama detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Administración de riesgos de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-03

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Salvaguardar la integración física del servidor público
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Organizar internamente brigadas de intervención		
1.1	Realizar una evaluación sobre los posibles riesgos de trabajo	Departamento de Recursos Humanos
1.2	Integrar brigadas con los servidores públicos	
1.3	Capacitar a los integrantes de las brigadas	
2. Revisar periódicamente los botiquines que están ubicados en las diferentes dependencias		
2.1	Solicitar medicamento de primeros auxilios a Servicios Médicos Municipales	Departamento de Recursos Humanos
2.2	Llevar el medicamento a los botiquines de las dependencias	
2.3	Estar al pendiente de que no falte dicho medicamento.	
3. Entrega de medicamento		
3.1	Analizar los medicamentos a utilizarse con mayor frecuencia en los accidentes en la dependencia.	Departamento de Recursos Humanos
3.2	Solicitar medicamento a Servicios Médicos Municipales	



**Políticas del Subproceso:**

1. Cada Jefatura o el responsable de Recursos Humanos, deberá mantener informado a todo su personal sobre los lineamientos para la prevención y atención de riesgos de trabajo, desde el momento de su contratación.
2. Cada Jefatura o el responsable de Recursos Humanos debe informar al trabajador de los procedimientos a seguir en caso de un accidente de trabajo y dar seguimiento al mismo hasta su conclusión.
3. El trabajador que sufra un accidente de trabajo, deberá acudir o ser trasladado para su atención a las instalaciones del departamento de Servicios Médicos Municipales.
4. Cada Jefatura de R. H. o el responsable, debe dar el seguimiento a la evolución del trabajador que sufrió el accidente de trabajo.
5. Los medicamentos necesarios para la atención del accidente de trabajo deben surtirse en el establecimiento que tenga designado el H. Ayuntamiento.

**Resultados Esperados:**

- Recuperación rápida e integral de la salud del servidor público.
- Transmitir al servidor público la seguridad de una atención efectiva y eficaz.
- Prevención y disminución de los accidentes en el área laboral de la institución.

**Indicadores de Éxito:**

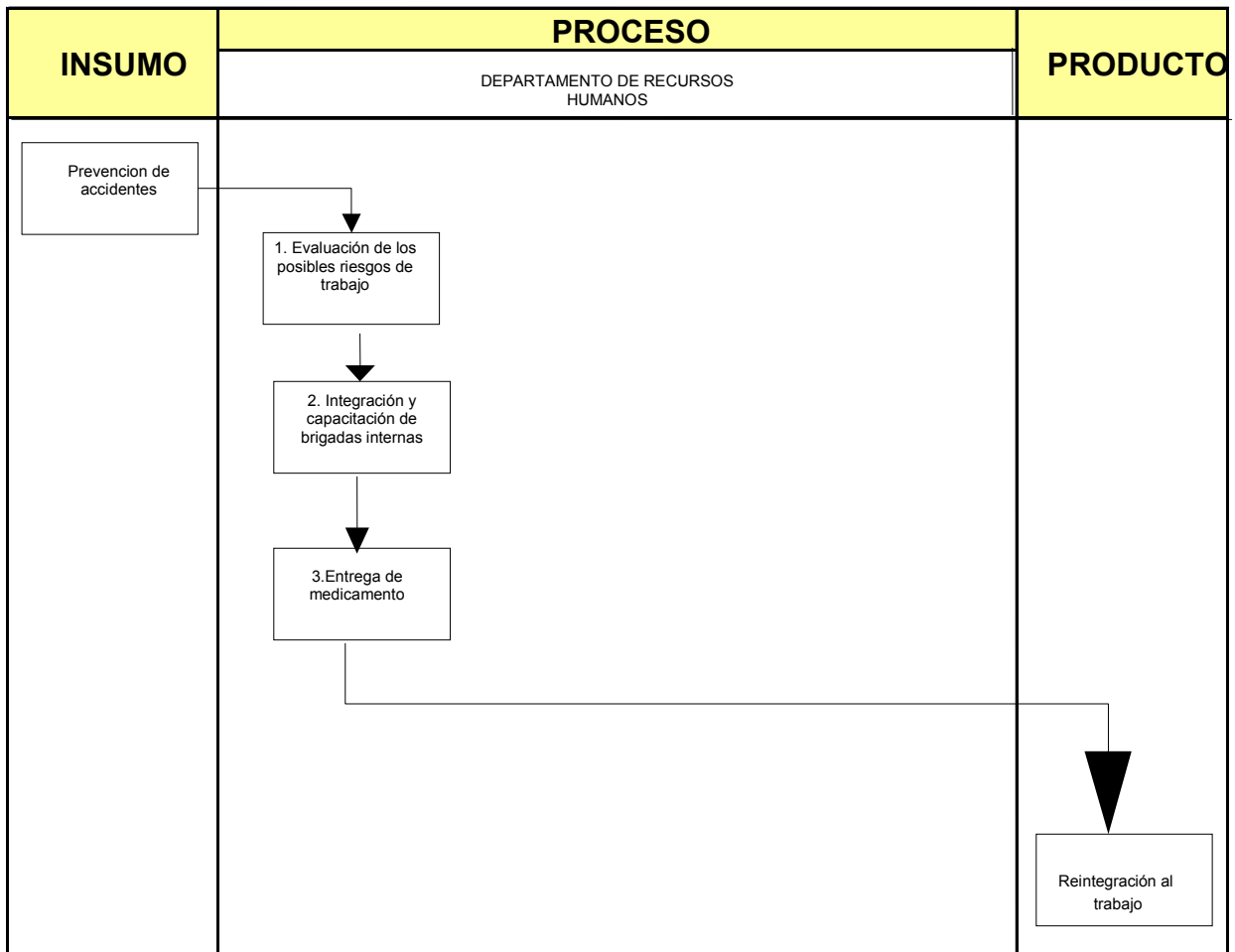
- Disminuir al mínimo los riesgos de accidente.
- Contar con una brigada de prevención e intervención en caso de accidente

**Documentación de Referencia:**

- Aviso de riesgo de trabajo.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Administración de riesgos de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Autorización y registro de vacaciones	<b>Código:</b> OMA-DRH-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Conocer los días que el servidor público a disfrutado de vacaciones y los días pendientes por disfrutar
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

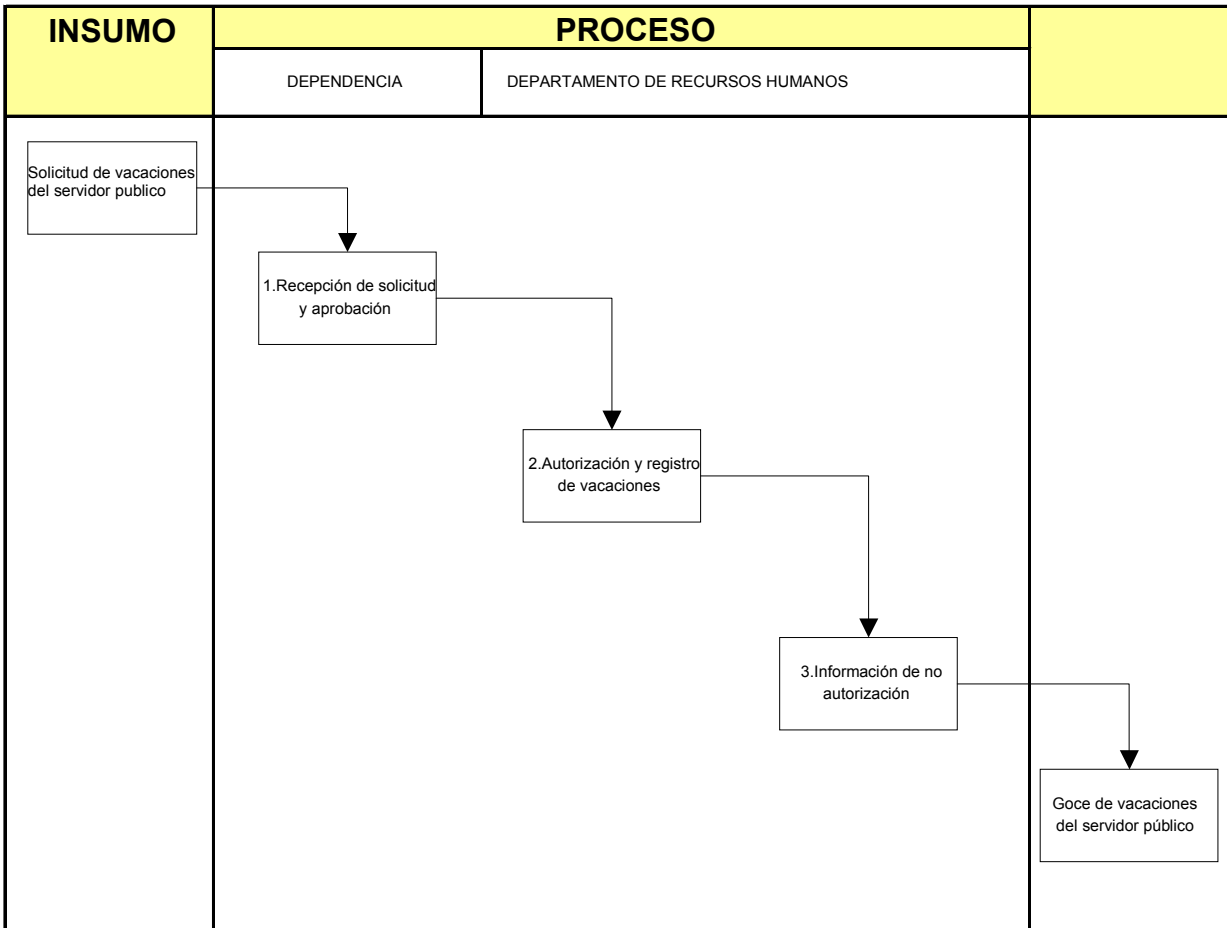
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción de la petición		
1.1	Recibe petición de vacaciones del trabajador	Dependencia
1.2	Llena formato de solicitud de vacaciones y envía a la Subdirección Administrativa de Recursos Humanos	
2. Autorización y registro de vacaciones		
2.1	Recibe formato de solicitud, si la dependencia cuenta con responsable de Recursos Humanos, el documento es enviado al expediente individual	Departamento de Recursos Humanos
2.2	Si la dependencia que envía formato de vacaciones no cuenta con responsable de Recursos Humanos registra en archivo de vacaciones.	
2.3	Envía formato de vacaciones a expediente individual	
3. Información de no autorización de vacaciones		
3.1	Si no procede el permiso por vacaciones informa por escrito a jefe inmediato del servidor público.	Departamento de Recursos Humanos

<b>Políticas del Subproceso:</b>
1. Los servidores públicos que tengan más de 6 meses consecutivos de servicio, disfrutarán a lo más, de dos periodos anuales de vacaciones, de 10 días laborales cada uno, en las fechas que se programen con anterioridad, el calendario que para este efecto establezca la entidad pública, de acuerdo a las necesidades del servicio, siendo el primer período una vez cumplidos los seis meses.
2. La solicitud de vacaciones deberá efectuarse 10 días antes al inicio del periodo solicitado.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Autorización y registro de vacaciones	<b>Código:</b> OMA-DRH-04

<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener un control sobre el número de días que se adeudan al servidor público</li> <li>• Archivo de vacaciones constantemente actualizado</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta de aprobación o rechazo al periodo de vacaciones solicitado es de 5 días.</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones Generales de Trabajo del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.</li> </ul>







<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Personal Eventual	<b>Código:</b> OMA-DRH-05

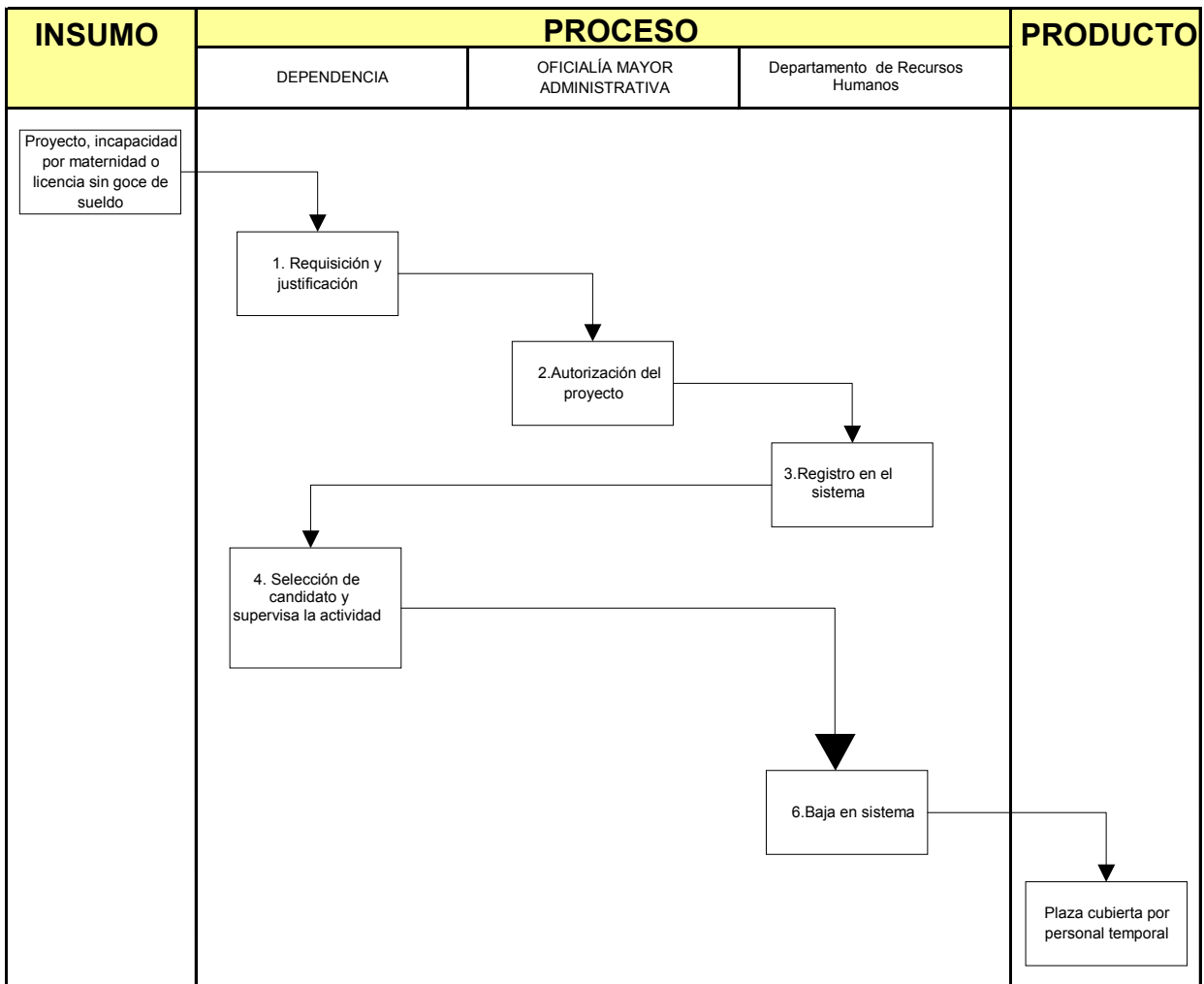
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar la correcta creación y administración de plazas laborales temporales, en la estructura organizacional del municipio.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Realización de requisición y justificación</b>		
1.1	Elabora programa de trabajo y requisición de plaza eventual y envía a la Departamento de Recursos Humanos en los casos que se pretenda cubrir la plaza.	Dependencia
1.2	Determina el tipo de eventualidad a cubrir y la causa que lo origine, si es por maternidad o licencia sin goce de sueldo.	
<b>2. Autorización del proyecto</b>		
2.1	Analiza condiciones generales del proyecto analiza si existe presupuesto, y aprueba o rechaza el mismo. En caso de no aprobación regresa a dependencia para su conocimiento.	Oficialía Mayor Administrativa
<b>3. Registro en sistema APSI</b>		
3.1	En caso de aprobación de proyecto por Oficialía Mayor Administrativa, y/o en caso de maternidad o licencia, revisa que la requisición cuente con los datos completos, así como que se encuentre adjunto el proyecto, licencia o incapacidad por maternidad. Asigna plaza eventual en el sistema eslabón.	Departamento de Recursos Humanos
3.2	Envía y notifica a la dependencia la requisición aprobada y realiza el alta en sistema eslabón.	
<b>4. Selección del candidato y supervisión de actividades</b>		
4.1	Selecciona candidato de acuerdo a los lineamientos aprobados.	Dependencia
4.2	Incorpora al nuevo servidor público a su labor, supervisando su avance y adaptación al entorno laboral.	
4.2	En caso de requerirse ampliación ó prorroga en el tiempo de terminación del proyecto, solicita autorización a Oficialía Mayor Administrativa.	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Personal Eventual	<b>Código:</b> OMA-DRH-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Eventos obligatorios.	<b>Código:</b> OMA-DRH-06

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Cumplir con lo establecido en Condiciones Generales de Trabajo y estimular al servidor público
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración de requisición de compra		
1.1	Identificar las fechas específicas establecidas en el calendario de obligaciones del Ayuntamiento.	Departamento de Recursos Humanos
1.2	Elabora requisición de artículos que serán obsequiados al servidor público en la fecha a festejar (formato oficial)	
1.4	Solicita listado de servidores públicos con derecho a recibir el estímulo	
2. Emisión de listado de servidores públicos con derecho		
2.2	Envía requisición a Oficialía Mayor Administrativa para registro de datos y programación de pagos así como al Departamento de Proveduría.	Departamento de Recursos Humanos
3. Cotización y compra de artículos		
3.1	Cotiza artículos con diferentes proveedores y efectúa compra de artículos	Proveduría
3.2	Recibe los artículos	Departamento de Recursos Humanos
4. Registro de datos y pago a proveedor		
4.1	Registra datos y programa pago a proveedores	Departamento de Egresos



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Eventos obligatorios.	<b>Código:</b> OMA-DRH-06

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>5. Realización de entrega simbólica de artículos</b>		
5.1	Solicita confirmación de fecha a Presidencia Municipal para evento oficial de evento simbólico	Departamento de Recursos Humanos
5.2	Organiza evento de entrega simbólica de artículos. Solicita salón para evento, protocolo a Departamento de Relaciones Públicas, a Dirección de Comunicación Social que convoque a prensa interna y externa, invita a Sindicato y servidores públicos que participarán	
5.3	Solicita refrigerio para eventos	
5.4	Efectúa entrega simbólica de regalos a servidores públicos	Presidencia Municipal y Ayuntamiento

**Políticas del Subproceso:**

1. Los eventos de día del niño, entrega de juguetes en diciembre y aportación de útiles escolares serán exclusivos para personal de base
2. Los eventos de día de la madre, día del servidor público, día de la secretaria y la telefonista, serán para servidores públicos de base y confianza
3. La aportación de útiles escolares, será cubierta en un 50% del costo por parte del Ayuntamiento y en un 50% por parte del servidor público

**Resultados Esperados:**

- Estimular el compromiso y participación del servidor público
- Proporcionar un beneficio económico al servidor público

**Indicadores de Éxito:**

- Entrega oportuna de regalos en la fecha a festejar
- Entrega de regalo a todo el personal con derecho a ello

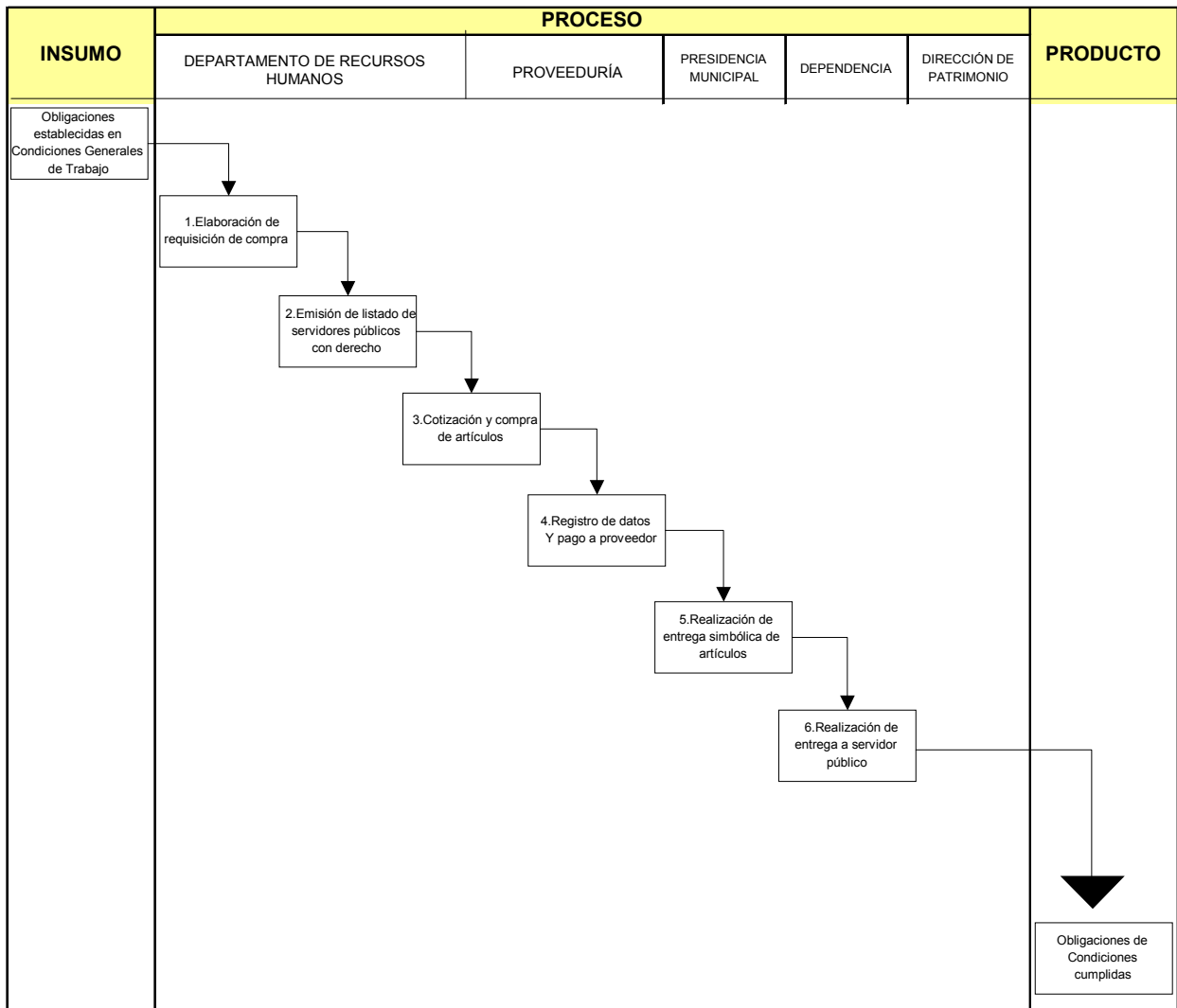
**Documentación de Referencia:**

- Condiciones Generales de Trabajo
- Listado de participantes emitido por sistema eslabón
- Requisición de compra

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Eventos obligatorios.	<b>Código:</b> OMA-DRH-06
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Uniformes	<b>Código:</b> OMA-DRH-07

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Dotar al servidor público de base de uniformes que le garanticen seguridad e identidad en el desempeño de sus actividades.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Análisis del diagnóstico de consumo de uniformes		
1.1	Envía Formato para detección de necesidades de uniformes (formato oficial) a los responsables de cada dependencia	Departamento de Recursos Humanos
1.2	La dependencia elabora diagnóstico y envía al Departamento de Recursos Humanos.	Responsable de cada dependencia
1.3	Analiza formato de diagnóstico, verificando que el personal sea de base y comprobando contra presupuesto autorizado.	Departamento de Recursos Humanos
1.4	Autoriza solicitud de uniformes indicando cantidades solicitadas y costos totales comparando contra compras anteriores.	
2. Adecuación de requerimientos		
2.1	En caso de modificaciones a realizar, adecuar la información y enviar a departamento de Recursos Humanos.	Responsable de cada Dependencia
3. Autorización de requisición impresa y en sistema		
3.1	Autoriza requisición de compra impresa emitida por la dependencia.	Departamento de Recursos Humanos
3.2	Autoriza requisición de compra	Oficialía Mayor Administrativa



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Uniformes	<b>Código:</b> OMA-DRH-07

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
4. Cotización y adquisición de uniformes		
4.1	Cotiza con proveedores de uniformes	Proveeduría
4.2	Emite orden de compra	
5. Recepción y entrega de uniformes		
5.1	Recibe dotación de uniformes y procede a la entrega física a los servidores públicos de la dependencia.	Responsable de cada dependencia
5.2	Elabora concentrado de erogaciones efectuadas por dependencia y que sirva de base para futuras adquisiciones.	Departamento de Recursos Humanos

**Políticas del Subproceso:**

1. El presente procedimiento aplica únicamente al otorgamiento de uniforme para el personal operativo de base.
2. En caso de requerirse uniforme secretarial el H. Ayuntamiento aportará el 50% del costo total del uniforme y el servidor público el 50% restante, descontándose vía nómina en ocho quincenas.

**Resultados Esperados:**

- Que el servidor público cuente con un uniforme adecuado a su área de adscripción al momento de desempeñar sus labores.

**Indicadores de Éxito:**

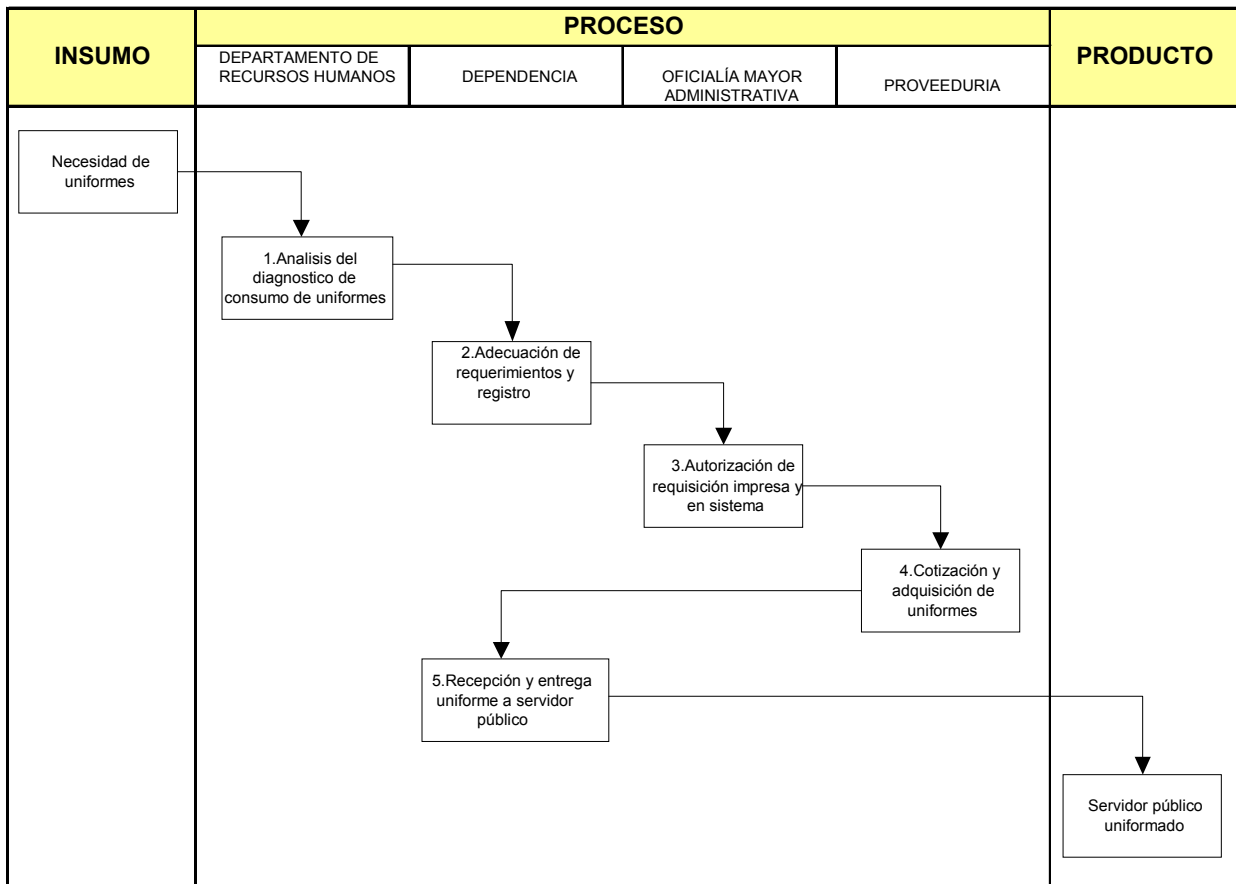
- Entrega de cantidad solicitada en requisición autorizada y con la calidad requerida.
- Los uniformes solicitados sean entregados en los meses de abril y septiembre de cada año.

**Documentación de Referencia:**

- Condiciones Generales de Trabajo del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.
- Formato de detección de necesidades de uniformes.
- Requisición de compra
- Orden de compra.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Uniformes	<b>Código:</b> OMA-DRH-07
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Elaboración de Estudio de Opinión	<b>Código:</b> OMA-DRH-08

**Objetivo y Alcance del Subproceso:**  
 Conocer la percepción de la ciudadanía de la calidad en los servicios y la actuación de su gobierno, así como detectar fortalezas y debilidades del Ayuntamiento.

**Dirección General:**  
 Oficialía Mayor Administrativa

**Dirección de Área Responsable del Proceso:**  
 Departamento de Recursos Humanos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Solicitud</b>		
1.1	Detecta la necesidad de información	Dependencia
1.2	Debe realizar solicitud por escrito de investigación al área en la que pretende realizar el proceso de investigación.	
1.3	Recibe solicitud, firma y sella de recibido. Posteriormente se entrevistará con la dependencia solicitante para conocer los pormenores del estudio.	Departamento de Recursos Humanos
<b>2. Planeación del estudio</b>		
2.1	Define el objetivo de dicho estudio en el cual se fundamentará tal investigación.	Departamento de Recursos Humanos
2.2	Realiza investigación preliminar para conocer las características del campo de estudio y la información con que se cuenta para realizarlo.	
2.3	Desarrolla la planeación de la investigación estableciendo estrategias, duración del estudio y lugar de aplicación.	
2.4	Determinado lo anterior, realiza la elección del método de recolección de datos.	
2.5	Determina el tamaño de la muestra, de acuerdo con el método de muestreo.	
2.6	Diseña el cuestionario para enviar a aprobación.	
2.7	Aprueba o desaprueba el cuestionario.	Dependencia
2.8	En caso de no ser aprobado, el cuestionario será corregido y se hará una nueva propuesta.	Departamento de Recursos Humanos



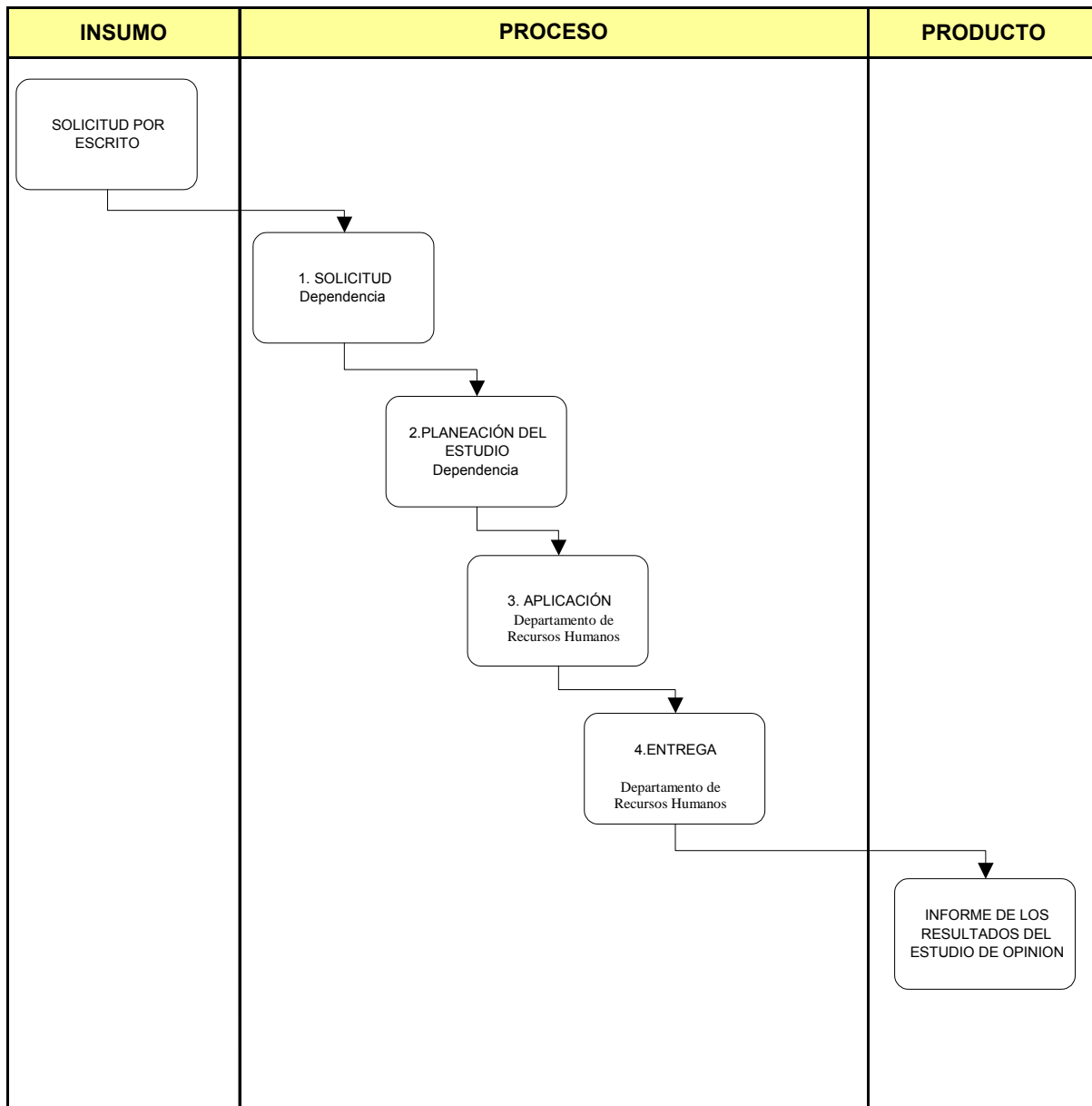
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Elaboración de Estudio de Opinión	<b>Código:</b> OMA-DRH-08

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>3. Aplicación</b>		
3.1	En caso de aprobarse o efectuados los cambios en el cuestionario, si fueron necesarios, se realiza la prueba piloto y se aplica el cuestionario final por prestadores del servicio social en el campo de estudio previamente determinado.	Departamento de Recursos Humanos
3.2	Tabula y vacía información recolectada, para la obtención de resultados	
3.3	Realiza la interpretación, análisis y conclusiones de los resultados	
3.4	Elabora un informe que presente en forma gráfica los resultados y conclusiones del estudio.	
<b>4. Entrega</b>		
4.1	Entrega el informe a la dependencia correspondiente así como a otras dependencias interesadas en ésta información.	Departamento de Recursos Humanos
4.2	Recibe, firma y sella de recibido el informe.	Dependencia

<b>Políticas del Subproceso:</b> 1. Toda encuesta a aplicar por parte del Ayuntamiento, debe ser revisada y autorizada por el departamento de Recursos Humanos.
<b>Resultados Esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar 50 estudios de opinión cada año</li> <li>• Hacer que los estudios sean conocidos y consultados entre los titulares de las dependencias.</li> </ul>
<b>Indicadores de Éxito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de estudios entregados contra estudios solicitados.</li> </ul>
<b>Documentación de Referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de los estudios realizados.</li> </ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Elaboración de Estudio de opinión	<b>Código:</b> OMA-DRH-08
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS MÉDICOS MUNICIPALES

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención Médica	<b>Código:</b> OMA-DSM-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar un servicio adecuado y oportuno
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Tramite de afiliación</b>		
1.1	El trabajador deberá presentarse a las instalaciones de Servicios Médicos con los familiares a afiliar.	Usuario
1.2	Orientar e informar sobre la documentación requerida para realizar el tramite	Departamento de Servicios Médicos Municipales
1.3	Elaborar los expedientes de los familiares y del trabajador.	
<b>2. Solicitud de consulta</b>		
2.1	El solicitante del servicio deberá llamar vía telefónica o presentarse en el horario de citas.	Departamento de Servicios Médicos Municipales
2.2	Deberá presentarse en las instalaciones de Servicios Médicos Municipales para dicha cita.	
2.3	Presentar tarjeta de Servicio Médico	
2.4	Presentarse en archivo 10 minutos antes de la cita	
<b>3. Servicio Medico de Urgencia</b>		
3.1	Acude a las instalaciones de Servicios Médicos Municipales	Departamento de Servicios Médicos Municipales
3.2	Informar a la recepción el motivo por el cual requiere atención medica urgente.	
3.3	Se agenda para consulta en el consultorio de urgencias	
<b>4. Servicio de Interconsultas medica</b>		
4.1	Deberá acudir con el medico general, para que lo derive con el especialista.	Departamento de Servicios Médicos



Puerto Vallarta

4.2	Servicios Médicos expide pase para la interconsulta	Municipales
4.3	Servicios Médicos proporcionara el domicilio del consultorio medico, el teléfono y nombre del especialista	
4.4	El paciente deberá llevar consigo el pase y la identificación del trabajador en caso de ser familiar.	
4.5	Después de recibir la consulta acudirá para la recepción de medicamentos resultados de estudios de laboratorio y gabinete solicitados por el medico.	Usuario
4.6	En caso de requerir nueva consulta solicitar nuevo pase	
5. Servicio Dental Básico		
5.1	Servicios médicos proporcionara el domicilio, teléfono y nombre del dentista	Departamento de Servicios Médicos Municipales
5.2	El trabajador y sus familiares podrán acudir al dentista sin previa visita al medico general.	
5.3	Las consultas las agenda el dentista	
6. Consulta de especialidad		
6.1	Acude a consulta con el medico general	Departamento de Servicios Médicos Municipales
6.2	El medico general expide solicitud para la consulta con el especialista	
6.3	Para visitas subsecuentes no se requiere nueva solicitud de medicina general	
6.4	La consulta con especialista deberá ser bajo el horario establecido por Servicios Médicos Municipales	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención Medica	<b>Código:</b> OMA-DSM-01

**Políticas del Subproceso:**

3. Con base en el artículo 123º apartado B Fracción XI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el cual garantiza el derecho a la seguridad social a los trabajadores al servicio del ente de gobierno.
4. En base a la Ley para Servidores Públicos del Estado de Jalisco Artículo. 56, Fracción XI; Capítulo III de la Seguridad Social Artículo 63, 64, 65, 66, 67, 68 y lo expuesto en los Artículos 43 y 44 de esta misma Ley; menciona que son obligaciones del Ayuntamiento en la medida de sus posibilidades, proporcionar servicios médicos, quirúrgicos, hospitalarios, farmacéuticos y asistenciales a los servidores públicos o, en su caso, afiliarlos a través de los convenios de incorporación correspondientes a alguna Institución Federal, Estatal u Organismo descentralizado que sea instrumento básico de la seguridad social. . Las Entidades Públicas, en caso de muerte del Servidor Público, pagarán a la persona, preferentemente familiar del fallecido que presente copia del acta de defunción y la cuenta original de los gastos de funeral, dos meses de sueldo como ayuda para estos gastos. Esta prestación se otorgará, sin perjuicio de lo que al respecto establezcan diversas Leyes
5. Con fundamento en el Capítulo III de la Seguridad Social Artículo 135 y 136 de la Ley de Gobierno de la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. En el cual determina que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud; la asistencia médica; la protección de los medios de subsistencia, y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo. El Ayuntamiento, esta obligado pudiendo a ese efecto celebrar convenios con dependencias y organismos federales, estatales o privados dedicados a la realización de la seguridad social.
6. De conformidad con los Artículos 198 y 199 del Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración Pública del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, en el que establece la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a al salud; la asistencia medica; la protección de los medios de subsistencia y los servicios necesarios para el bienestar individual y colectivo, en los cuales el Ayuntamiento esta obligado a prestar los servicios de seguridad social para los servidores públicos municipales.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención Medica	<b>Código:</b> OMA-DSM-01

**Resultados Esperados:**

- Hacer mas oportuno, ágil y adecuado el servicio medico a los servidores públicos de este ayuntamiento.

**Indicadores de Éxito:**

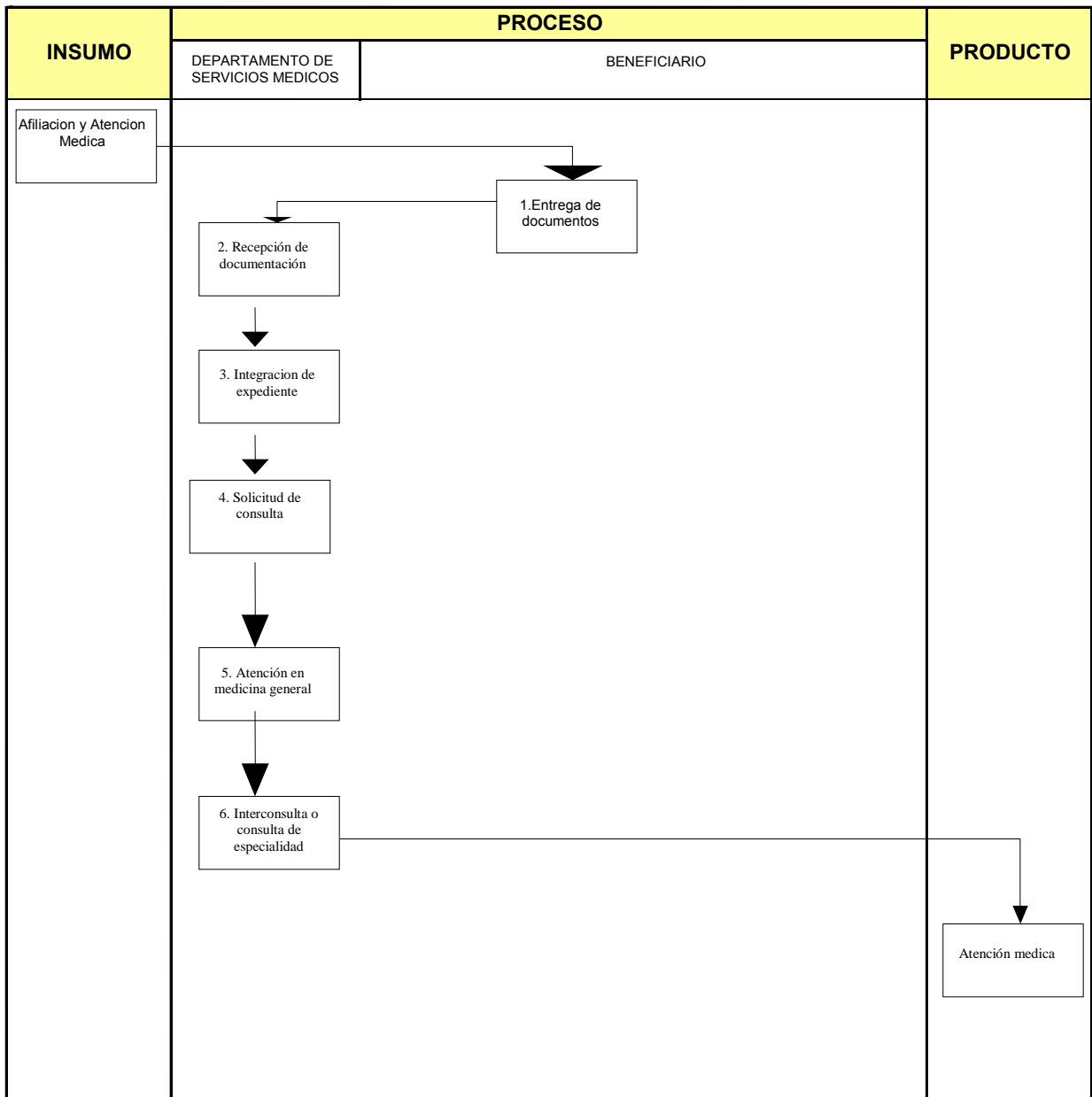
- Afiliar al padrón de servicios médicos a servidores públicos y dependientes económicos, para proporcionar atención medica adecuada y oportuna.
- Tener control de beneficiarios del servicio medico

**Documentación de Referencia:**

- Formato de beneficiarios de servicios médicos
- Credencial expedida por servicios médicos
- Tarjeta de citas
- Documentación requerida para el registro y alta en el servicio medico



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención Medica	<b>Código:</b> OMA-DSM-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos	







<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio Médico de segundo y tercer nivel	<b>Código:</b> OMA-DSM-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proporcionar hospitalización, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, subespecialidades y servicios de alta resolución entre otros.		
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa		
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales		
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>
1. Servicio de hospitalización		
1.1	Atención en medicina general	Departamento de Servicios Médicos Municipales
1.2	Valoración del enfermo y pase expedido por el servicio medico a consulta de especialidad	
1.3	Asignación del hospital subrogado para la prestación del servicio	
1.4	Autorización del familiar que fungirá como responsable de la autorización de la hospitalización o de su representante legal.	
2. Traslado de pacientes		
2.1	Se procede al traslado del paciente al hospital asignado por servicios médicos	Departamento de Servicios Médicos Municipales
2.2	La ayuda económica para viáticos es en base con la partida presupuestal 133 destinada para gastos médicos.	
2.3	Se establece el monto máximo de ayuda para viáticos por persona y por día.	
2.4	Entrega del efectivo al paciente o al responsable.	Usuario
2.5	Comprobación de gastos conforme a lo establecido en el reglamento de servicios médicos municipales.	
3. Intervención quirúrgica		
3.1	Recepción del parte medico especialista	Departamento de Servicios Médicos Municipales
3.2	Revisión de la partida presupuestal 122 (para pago de honorarios) para intervenciones quirúrgicas.	
3.3	Programación de la intervención, en colaboración con los hospitales y especialistas subrogados.	
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos		<b>Hoja:</b> 2/4



Puerto Vallarta

<b>Nombre del Subproceso:</b> Prestación de Servicio Médico de segundo y tercer nivel		<b>Código:</b> OMA-DSM-02
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>

4. Incapacidades		
4.1	Autorización y expedición del documento por parte del servicio medico	Departamento de Servicios Médicos
4.2	En caso de haber sido hospitalizado en hospital asignado pasa a la actividad 3.4	Depto. de Servicios Médicos y Hospital subrogado
4.3	Enviar incapacidad al departamento de Relaciones Laborales	Depto. de Servicios Médicos y Depto. de Relaciones Laborales
4.4	Presentar comprobante de hospitalización y reporte medico del motivo por el cual fue internado	Usuario



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Prestación de Servicio Médico de segundo y tercer nivel	<b>Código:</b> OMA-DSM-02

**Políticas del Subproceso:**

3. El jefe del departamento de servicios médicos municipales es la única persona autorizada para la autorización de la prestación de atención médica de segundo y tercer nivel.
4. El ayuntamiento por medio de este departamento solo se hará cargo de los gastos médicos conforme al reglamento de servicios médicos.
5. Para el proceso de pago por prestación de servicio de segundo y tercer nivel es necesaria la revisión de lo establecido en la partida presupuestal 122 de la Guía Contable de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda en la que establece; que todas las erogaciones realizadas por atención médica a los empleados del ayuntamiento y sus familiares.
6. Para los gastos generados por viáticos para servicios médicos, es necesario la revisión de lo establecido en la partida presupuestal 123 de la Guía Contable de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda en la que enuncia las erogaciones por el traslado para atención médica fuera de la ciudad.

**Resultados Esperados:**

- Brindar atención medica especializada, hospitalización e intervención quirúrgica a los servidores públicos
- Aumentar la cobertura del servicio medico proporcionado a empleados municipales.
- Obtener mejores índices de eficacia del programa que ofrece servicios de atención de segundo, tercer nivel y tratamiento a enfermedades específicas. Esto se debería ver reflejado no solamente en los indicadores de costo eficiencia del programa, sino también en los indicadores clínicos.

**Indicadores de Éxito:**

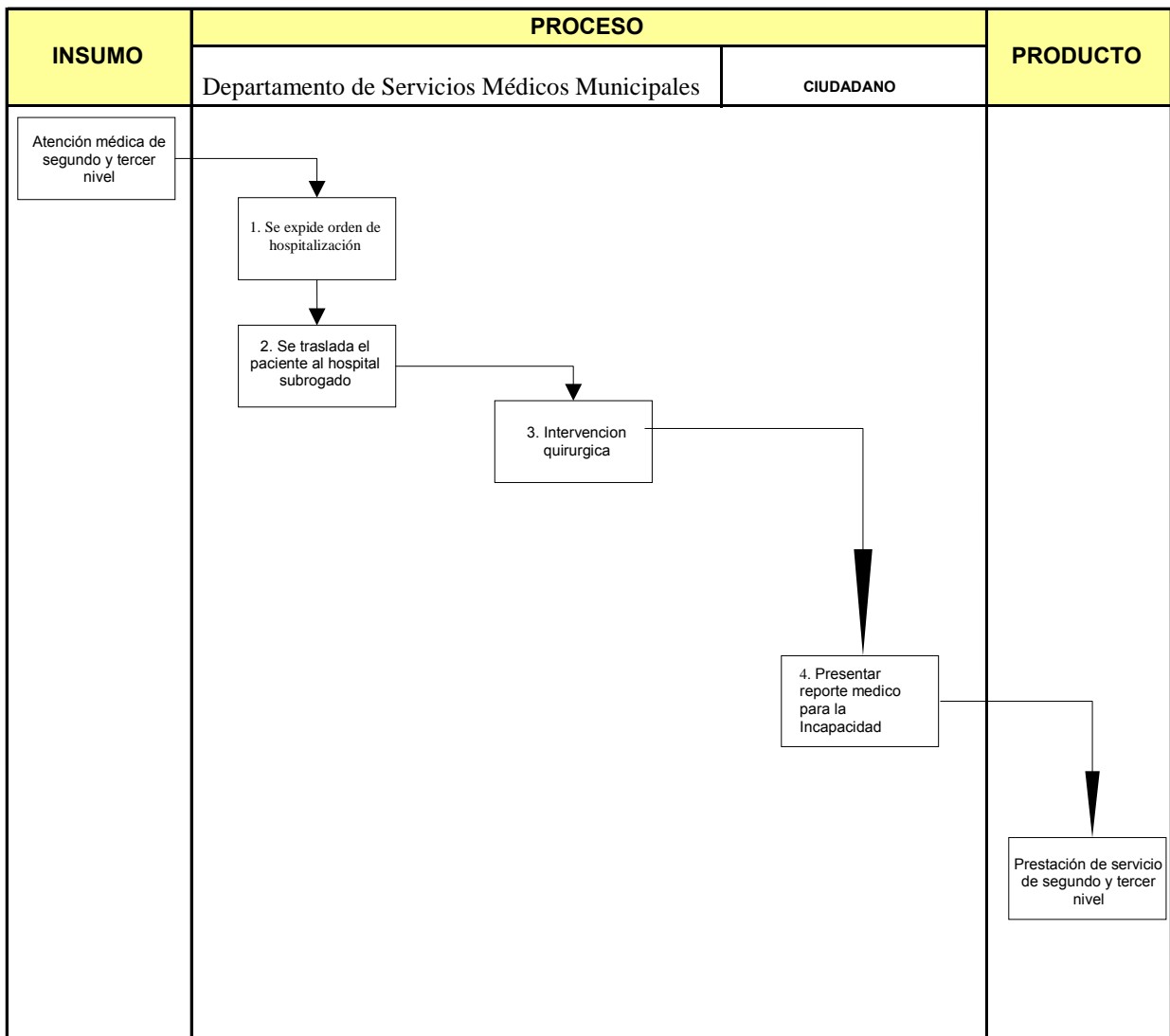
- Que las necesidades de salud de los empleados municipales y familiares sean cubiertas
- Disminuir la recaída, como consecuencia la satisfacción del paciente, Costo eficiencia, y elaborar un plan de acción para resolver áreas problemáticas.
- Mejora en la respuesta de consultas y estudios especializados al sistema de Atención de segundo y tercer nivel.

**Documentación de Referencia:**

- Formatos de canalización
- Identificación del usuario y del empleado municipal
- Guía Contable de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Prestación del servicio medico de segundo y tercer nivel	<b>Código:</b> OMA-DSM-02
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Métodos de prevención, estudios de laboratorio y gabinete	<b>Código:</b> OMA-DSM-03
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proporcionar los medios necesarios para un mejor Diagnostico e intervención clínica.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales	

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Difusión de programas de prevención		
1.1	Establecer programas de prevención en colaboración con el departamento de recursos humanos	Depto de R.R.H.H. y Servicios Med. Municipales
1.2	Coordinarse con la Secretaria de Salud para la realización de las campañas de prevención de la salud mental y física.	Depto. de Servicios Médicos Municipales y Secretaria de Salud.
2. Prestación de servicio de la salud reproductiva y materno infantil		
2.1	Publicación de cursos, talleres, conferencias, dirigidos al bienestar biopsicosocial de la madre-hijo	Depto. de Servicios Médicos
2.2	Invitación y entrega de programas a pacientes, en el que especifique temas a tratar para la asistencia a dichos eventos.	
2.3	Registro para la posible asistencia	
3. Asistencia farmacéutica y agentes terapéuticos		
3.1	Acudir a la ventanilla de farmacia.	Departamento de Servicios Médicos Municipales
3.2	Entrega de medicamento	
3.3	De no tener el medicamento en farmacia de Servicios Médicos pasa a la actividad 3.5	
3.4	Firma de copia receta por recepción de medicamento	Usuario
3.5	Acudir a la farmacia indicada por servicios médicos para surtir el medicamento.	
4. Servicio de laboratorio		
4.1	Asiste a consulta con el medico general	Departamento Serv. Médicos Mpales. Usuario
4.2	Orden expedida por el servicio medico para examen de laboratorio.	



Puerto Vallarta

4.3	Acudir a los laboratorio asignado por servicios médicos	
4.4	Firmar la solicitud después de recibir el servicio	
4.5	Enviar los resultados a Servicios Médicos	Laboratorio
4.6	Acudir nuevamente al consultorio para valorar los resultados	Usuario

**Políticas del Subproceso:**

1. La solicitud de exámenes de laboratorio o gabinete deberán ser solicitados por personal medico de la institución.
2. Toda solicitud deberá estar autorizada por el jefe de servicios médicos, o personal facultado para firmar en ausencia.
3. El paciente debe acudir al laboratorio asignado por Servicios Médicos Municipales, para la realización de dichos exámenes.
4. El paciente deberá estar sujeto al horario establecido por Servicios Médicos y el laboratorio subrogado para la recepción de muestras y realización de estudios de gabinete.
5. Será obligación del paciente firmar la solicitud de exámenes de laboratorio o gabinete después de haber el servicio.
6. Los resultados de los estudios serán entregados al paciente o algún familiar autorizado en sobre cerrado.
7. El departamento de servicios médicos es la única instancia facultada para la organización de cursos y talleres sobre la prevención de enfermedades.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Métodos de prevención, estudios de laboratorio y gabinete	<b>Código:</b> OMA-DSM-03

**Resultados Esperados:**

- Proporcionar exámenes de laboratorio y gabinete al trabajador de esta institución para un mejor Diagnóstico e intervención.
- La participación de trabajadores y familiares en los cursos y talleres de prevención.
- Que los usuarios del servicio medico , estén cada vez mayor informados sobre las enfermedades de temporada y medidas de prevención y atención inmediata

**Indicadores de Éxito:**

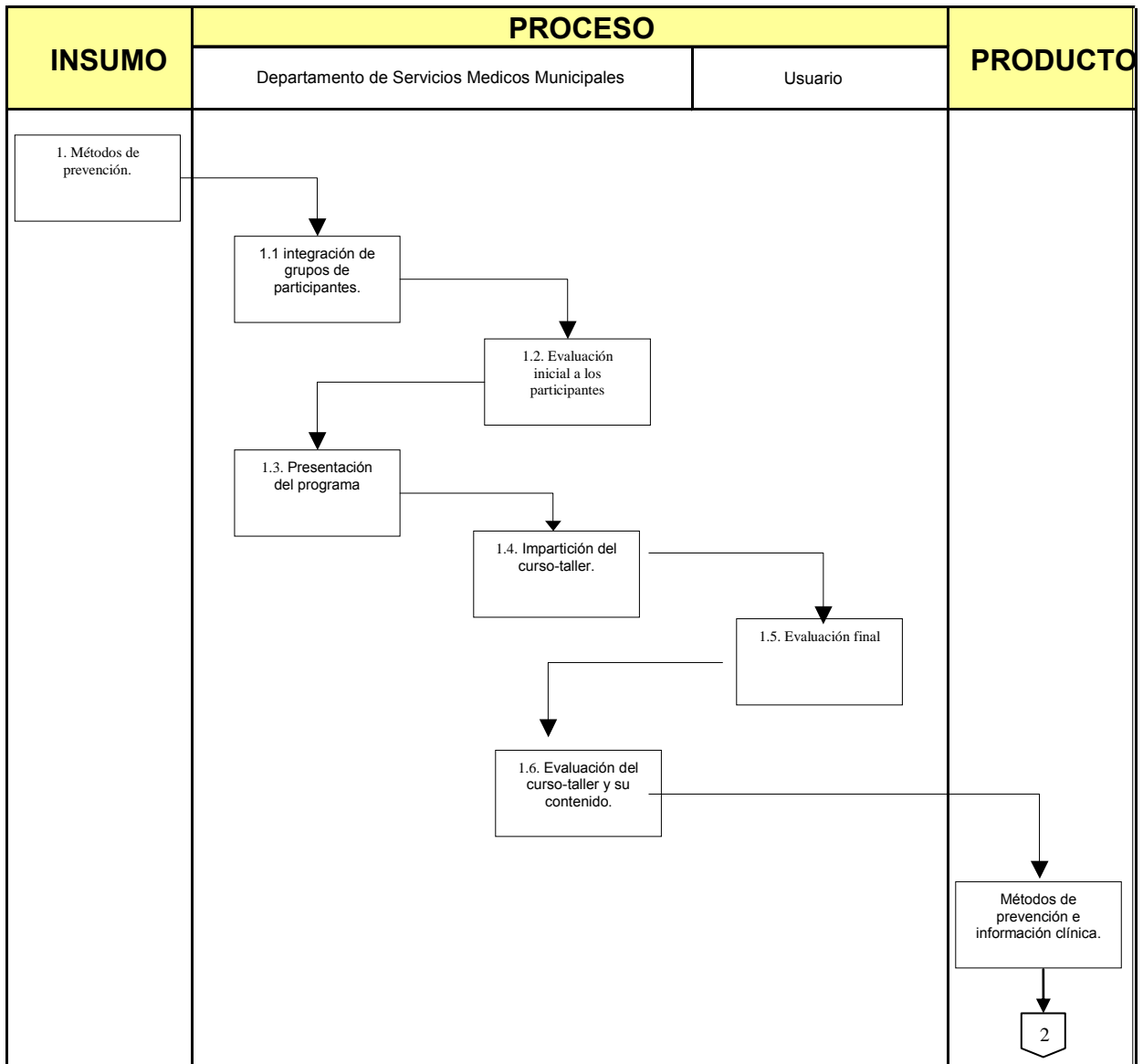
- Disminuir los costos de la atención medica.
- El proceso de recuperación y reinstalación del trabajador sea mas corto por la adecuada atención e intervención clínica.
- Disminuir el número de quejas sobre el servicio médico.
- Una atención medica integral

**Documentación de Referencia:**

- Reglamento de Servicios Médicos Municipales
- Solicitud de servicio



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Métodos de prevención, estudios de laboratorio y gabinete	<b>Código:</b> OMA-DSM-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales	

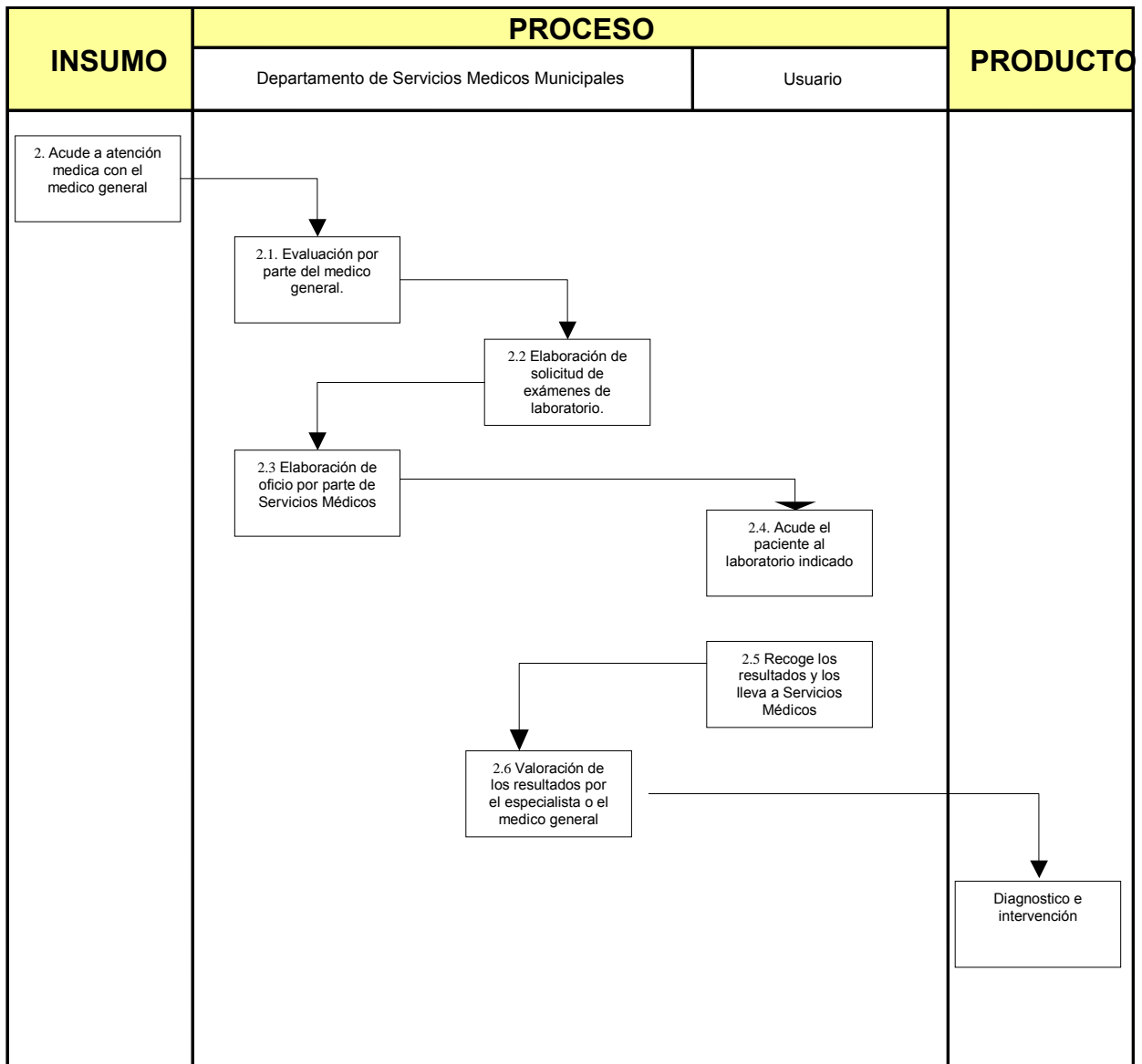




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Métodos de prevención, estudios de laboratorio y gabinete	<b>Código:</b> OMA-DSM-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Atención medica por riesgos de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DSM-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Atención medica especializada e interconsulta
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Atención medica especializada		
1.1	Recibe informe del medico de medicina general	Depto. de servicios médicos medicina general
1.2	Elabora pase para consulta con el especialista o interconsulta	
1.3	Recibe memorando y paciente. Valora y canaliza a la especialidad correspondiente	Depto. de Servicios Médicos
2. Proporciona atención medica		
2.1	Brinda atención médica correspondiente	Depto. de Servicios Médicos
2.2	Expide incapacidad y receta médica	
2.3	Recibe incapacidad y envía oficio (formato oficial) informando de condiciones de incapacidad a la Departamento de Servicios Médicos Municipales	Depto. de Relaciones Laborales
2.4	Captura en base de datos (Excel) motivo, días cubiertos, fecha de inicio	Departamento de Servicios Médicos Municipales
2.5	Elabora memorandum (formato oficial) de accidente de trabajo	
3. Entrega de medicamento		
3.1	Analiza receta médica	Departamento de Servicios Médicos Municipales
3.2	Solicita medicamento y/o envía al paciente a análisis médicos correspondientes	
3.3	Si no requiere estudio especializado, entrega medicina al servidor público y/o al familiar	
3.4	Dependiendo del estado de salud del servidor público decide si requiere o no nueva consulta	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Administración de riesgos de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DSM-04

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3.5	Si el paciente lo requiere acude a consulta medica a medicina del trabajo	Depto. de Servicios Médicos
3.6	Determina alta del paciente	
4. Realización de análisis especializados		
4.1	Si el paciente requiere servicio de análisis especializado es remitido a servicios externos especializados	Servicio externo especializado
4.2	Emite resultado y canaliza a Servicios Médicos	
4.3	Valora y emite diagnóstico y envía a la Departamento de Servicios Médicos Municipales, quien entrega medicina.	Depto. de Servicios Médicos
5. Registro de datos y alta médica		
5.1	Registra caso en expediente de riesgo de trabajo	Departamento de Servicios Médicos Municipales
5.2	El servidor público se reintegra a sus labores	Dependencia

**Políticas del Subproceso:**

6. El Departamento de Servicios Médicos, deberá mantener informado a todo su personal sobre los lineamientos para la prevención y atención de riesgos de trabajo, desde el momento de su contratación.
7. Cada Jefatura o el departamento de Recursos Humanos debe informar al trabajador de los procedimientos a seguir en caso de un accidente de trabajo y dar seguimiento al mismo hasta su conclusión.
8. El trabajador que sufra un accidente de trabajo, deberá acudir o ser trasladado para su atención a las instalaciones de servicios médicos municipales. Posteriormente el área de adscripción enviará la documentación requerida por el departamento de Recursos Humanos.
9. Cuando el tipo de lesiones no puedan ser atendidas por Servicios médicos el jefe de Servicios Médicos Municipales, determinará a que unidad médica de tercer nivel deberá ser derivado el trabajador, o en su defecto el Subjefe Médico de turno. Lo anterior, tomando como lineamiento, la institución que para tal efecto autorice el H. Ayuntamiento.
10. La Jefatura de R. H. debe dar el seguimiento a la evolución del trabajador que sufrió el accidente de trabajo.
11. 6. Los medicamentos necesarios para la atención del accidente de trabajo deben surtirse en el establecimiento que tenga designado el H. Ayuntamiento o en la farmacia de servicios médicos municipales.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Atención medica especializada e interconsulta	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Administración de riesgos de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DSM-04

**Resultados Esperados:**

- Recuperación rápida e integral de la salud del servidor público.
- Transmitir al servidor público la seguridad de una atención efectiva y eficaz.
- Atención médica rápida y oportuna en casos de accidente del servidor público.

**Indicadores de Éxito:**

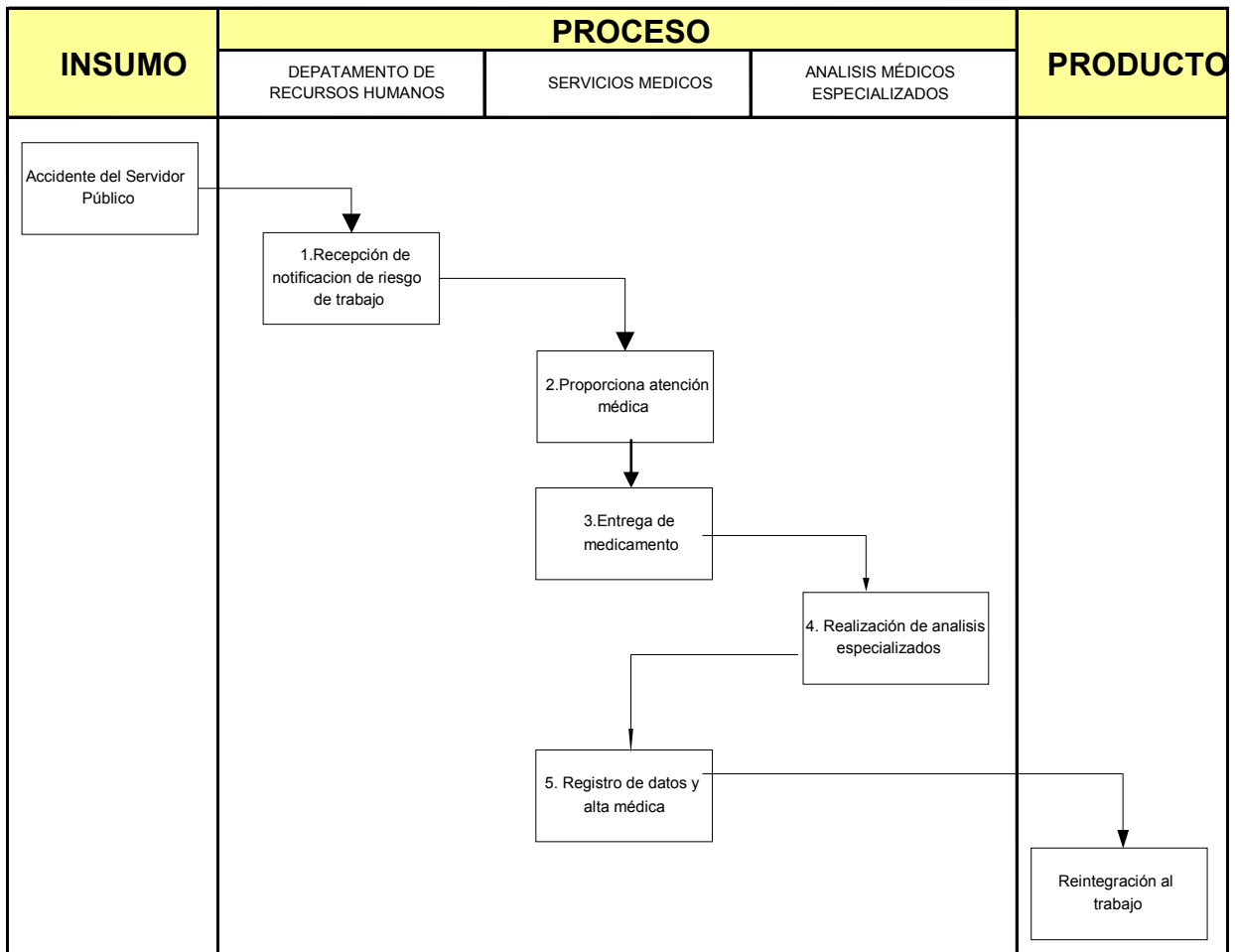
- Entrega de memorando de accidente de trabajo para atención médica al paciente, o familiar en un plazo máximo de 30 minutos a partir de recibir aviso de accidente.
- Entrega de medicamento requerido en un lapso de tiempo no mayor a una hora a partir de ser requerido.

**Documentación de Referencia:**

- Aviso de riesgo de trabajo.
- Memorando de accidente de trabajo.
- Parte de lesiones.
- Incapacidad médica.
- Aviso de acta médica.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Exámenes de gabinete y laboratorio	<b>Código:</b> OMA-DSM-04
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Adquisición de medicamento	<b>Código:</b> OMA-DSM-05

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Compra de medicinas		
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa		
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales		
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>
1. Inventario en farmacia		
1.1	Revisar la existencia del medicamento de temporada	Departamento de Servicios Médicos Municipales y Oficialía Mayor Administrativa
1.2	Elaboración del pedido (en formato de Excel) encargado de farmacia	
1.3	Envío a revisión y aprobación al jefe de servicios médicos	
2. Elaboración de la requisición		
2.1	Elaboración de la requisición (formato de Excel)	Departamento de Servicios Médicos Municipales y Oficialía Mayor Administrativa
2.2	Realizar la requisición en base a la partida presupuestal (206 medicamentos e insumos)	
2.3	Envío a Autorización con el Oficial Mayor Administrativo	
2.4	Autoriza y envía al Jefe de Servicios Médicos Municipales	
3. Autorización en el departamento de Proveeduría		
3.1	Revisión y autorización por parte del jefe de proveeduría	Departamento de Servicios Médicos Municipales y Proveeduría
3.2	Envía a servicios médicos	
3.3	Envía requisición vía Fax al proveedor	

4. Surtir medicamento		
4.1	Cotejo de requisición y entrego de medicamento	Departamento de Servicios Médicos Municipales
4.2	Revisa el medicamento el jefe de farmacia	
4.3	Firma de conformidad y envía a servicios médicos	
4.4	El jefe administrativo de servicios médicos elabora solicitud de cheque para el pago de factura de medicamento.	
4.5	Autorización del jefe de servicios médicos municipales	Depto. de servicios

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



4.6	Revisión y autorización del Oficial Mayor Administrativo	Médicos Municipales y Oficialía Mayor Administrativa.
4.7	Solicita al departamento de egresos elaboración de cheque para el pago de medicamentos e insumos y material y equipo medico.	Depto. de Egresos
<b>5. Solicitud de material y Equipo médico</b>		
5.1	Solicitud del medico general de material y equipo medico	Departamento de Servicios Médicos Municipales y Oficialía Mayor Administrativa
5.2	Solicita a la compañía encargada del mantenimiento del equipo la revisión de este.	
5.3	Si no se puede reparar pasa a la actividad 5.4, de lo contrario se envía a reparación.	
5.4	Se elabora la requisición para la compra del material y equipo medico en base a la partida presupuestal 307.	
<b>6. Proceso de compra de material y equipo medico</b>		
6.1	Autorización del jefe de Servicios Médicos Municipales	Departamento de Servicios Médicos Municipales y Oficialía Mayor Administrativa
6.2	Envía a autorización con el Oficial Mayor Administrativo	
6.3	Se envía a proveeduría y solicita como mínimo tres cotizaciones	
6.4	Autorización de Proveeduría	Proveeduría



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Adquisición de medicamentos	<b>Código:</b> OMA-DSM-05

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Control de almacén de medicinas
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos Municipales

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El departamento de servicios médicos es la única instancia responsable y facultada para requerir material y equipo medico faltante.</li> <li>2. Para la compra del material será necesario como mínimo tres cotizaciones distintas.</li> <li>3. El jefe de servicios médicos es el responsable de evaluar, analizar y autorizar en primera instancia la compra del material y equipo medico requerido por esta unidad médica.</li> <li>4. La compra del material y equipo medico, medicamentos y materiales de curación, deberá estar apegada a lo establecido en la Guía Contable de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda en las partidas presupuétales 206 y 307, asignada a cubrir las erogaciones por la adquisición de toda clase de equipo medico necesario para prevenir y mantener el servicio de salud, así como la adquisición de medicinas y productos farmacéuticos de aplicación humana.</li> <li>5. El encargado del área administrativa del departamento de servicios médicos municipales deberá llevar a cabo el proceso de compra y autorización por las debidas instancias municipales que participan en la adquisición de material y equipo medico</li> </ol>
--





Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Adquisición de medicamentos	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Adquisición de material y equipo medico	<b>Código:</b> OMA-DSM-05

**Resultados Esperados:**

- Actualización del material y equipo medico para la auscultación
- Prevenir el desgaste prematuro del material y equipo medico.
- Contar con el material y equipo requerido por los médicos que laboran en esta institución

**Indicadores de Éxito:**

- Tener elementos suficientes para la auscultación del paciente
- Eficiencia de recursos a través de los ahorros posibles
- Disminuir las quejas por parte del trabajador

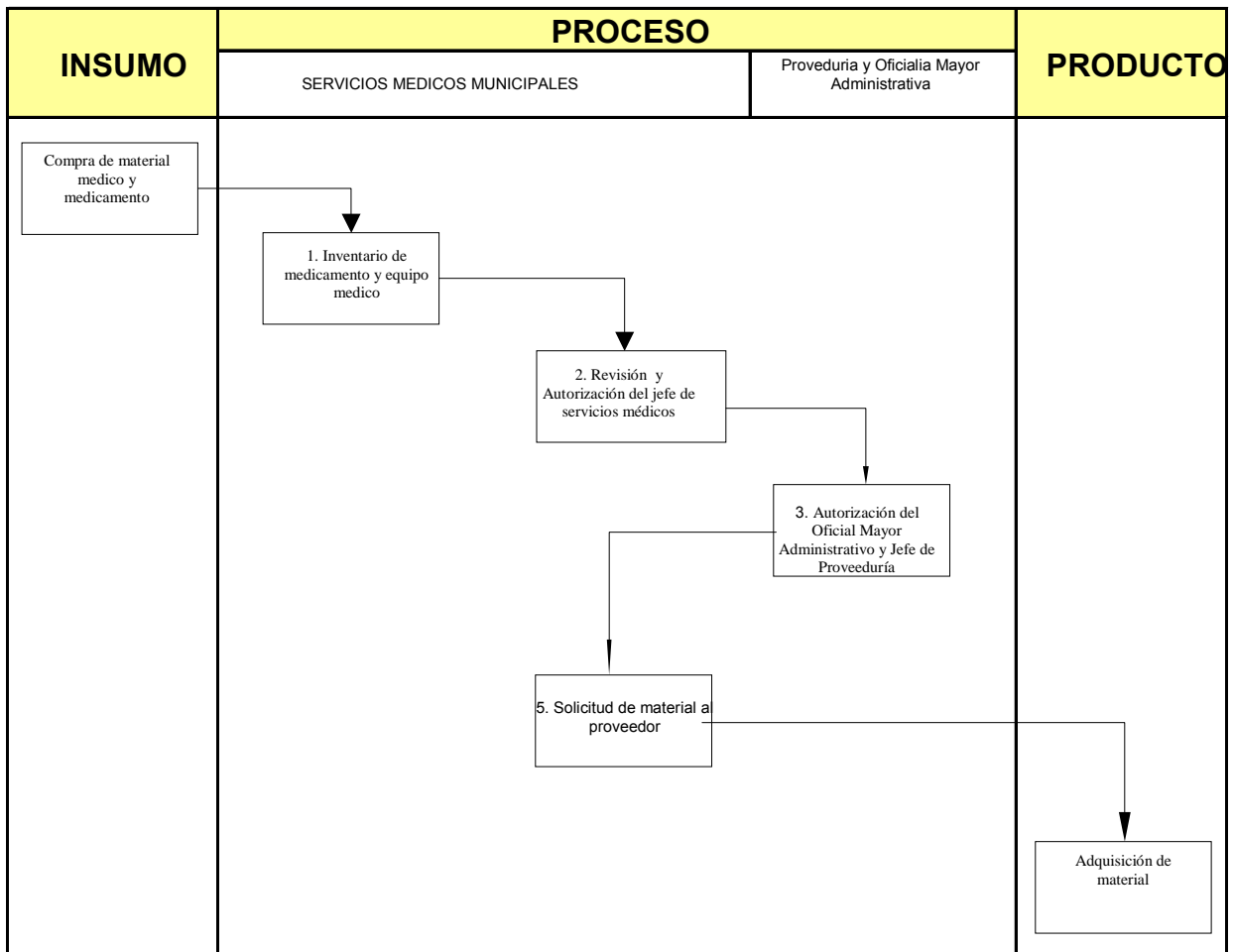
**Documentación de Referencia:**

- Hoja de inventario de material y equipo medico
- Formato de requisición de medicamento
- Guía Contable de de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda.



Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Servicios Médicos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Compra de material y equipo medico	<b>Código:</b> OMA-DSM-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Servicios Médicos	





## DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

1. El departamento de Informática será la única instancia facultada para autorizar la contratación y adquisición de servicios de cómputo y telecomunicaciones. Software, licencias, enlaces dedicados de voz y datos, soporte técnico y mantenimientos.
2. El Departamento de Informática será la única instancia que brindará asesoría en informática y telecomunicaciones a todas las dependencias.
3. La Oficialía Mayor Administrativa a través del Departamento de Informática es la encargada de administrar las siguientes partidas presupuestales:
  - a. 0302 Equipo de cómputo
  - b. 0445 Mantenimiento de Equipo de Computo
4. El Departamento de Informática debe convocar a todas las dependencias que presenten sus necesidades de equipo de cómputo y telecomunicaciones a más tardar en la segunda quincena de Noviembre a fin de elaborar el presupuesto para el año siguiente.
5. El Departamento de Informática está facultado para modificar la adquisición y asignación de equipo de cómputo y telecomunicaciones de acuerdo al presupuesto autorizado y prioridades en los proyectos.
6. El Departamento de Informática será la única instancia autorizada para coordinar el desarrollo de nuevas aplicaciones, o la modificación a cualquiera de las ya desarrolladas
7. El Departamento de Informática deberá ser consultado y/o enterado de las propuestas de proveedores sobre implementación de proyectos relacionados con las Tecnologías de Información en cualquiera de las dependencias
8. El Departamento de Informática será la instancia responsable de emitir las recomendaciones tecnológicas y las políticas de uso y seguridad en la información acorde a los objetivos de la Administración.
9. El Departamento de Informática será la responsable de establecer los Acuerdos de Niveles de Servicios con los proveedores de mantenimiento, cómputo y telecomunicaciones, acorde a las necesidades y en beneficio de la Administración.



PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Informática	4.1 Servicio de atención técnica	OMA-DI-01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de servicio.</li> <li>2. Seguimiento del servicio.</li> <li>3. Análisis mensual de los servicios.</li> </ol>	
	4.2 Diagnóstico de necesidades de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones	OMA-DI-02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convocatoria para Inventario de necesidades.</li> <li>2. Explicación de formato de necesidades.</li> <li>3. Llenado de formato de necesidades.</li> <li>4. Evaluación y registro de necesidades.</li> </ol>	
	4.3 Adquisición y entrega de equipo nuevo	OMA-DI-03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Requisición de equipo.</li> <li>2. Validación de requisición.</li> <li>3. Adquisición de equipo nuevo.</li> <li>4. Recepción de equipo nuevo.</li> <li>5. Registro Municipal de equipos nuevos.</li> <li>6. Registro en Inventario interno de equipos nuevos.</li> <li>7. Programación o configuración de equipos nuevos.</li> <li>8. Entrega de equipos nuevos.</li> </ol>	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Informática	4.4 Accesorios para equipos de cómputo y telecomunicaciones	OMA-DI-04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de solicitud de accesorios.</li> <li>2. Verificación de existencias.</li> <li>3. Entrega de accesorios.</li> <li>4. Registro en base de datos.</li> </ol>	
	4.5 Daños a los equipos de cómputo y telecomunicaciones	OMA-DI-05	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación de daño.</li> <li>2. Valoración del equipo.</li> <li>3. Proceso para deslindar responsabilidades.</li> <li>4. Reposición de equipo.</li> </ol>	
	4.6 Extravío o robo a los equipos de cómputo y telecomunicaciones	OMA-DI-06	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notificación del robo o extravío</li> <li>2. Deslinde de responsabilidades</li> <li>3. Convenio de pago.</li> <li>4. Baja de equipo en inventario interno.</li> <li>5. Reposición de equipo.</li> </ol>	
	4.7 Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo	OMA-DI-07	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de mantenimiento.</li> <li>2. Ejecución del mantenimiento.</li> </ol>	
	4.8 Servicio de soporte técnico	OMA-DI-08	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de reparación de equipo de cómputo.</li> <li>2. Recepción de equipo de cómputo.</li> <li>3. Reparación por garantía.</li> <li>4. Evaluación en laboratorio.</li> <li>5. Adquisición de refacciones.</li> <li>6. Evaluación por proveedor externo.</li> <li>7. Reparación por fondo revolvente.</li> <li>8. Reparación por requisición.</li> <li>9. Entrega de equipo.</li> </ol>	
	4.9 Instalación de software legal	OMA-DI-09	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de software.</li> <li>2. Instalación del software.</li> </ol>	
	4.10 Desarrollo de aplicaciones	OMA-DI-010	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis.</li> <li>2. Desarrollo.</li> <li>3. Capacitación.</li> <li>4. Implementación.</li> </ol>	

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Informática	4.11 Publicación de información en la página de Intranet del Municipio de Puerto Vallarta	OMA-DI-011	1. Análisis. 2. Desarrollo del diseño. 3. Publicación.	
	4.12 Conexión de equipo de cómputo a la red municipal de datos	OMA-DI-014	1. Recepción y validación de solicitud. 2. Evaluación de la factibilidad. 3. Ejecución del servicio.	
	4.13 Alta de usuario para la red municipal de datos	OMA-DI-015	1. Recepción de la solicitud. 2. Validación. 3. Alta de usuario.	
	4.14 Alta de cuenta de correo electrónico	OMA-DI-016	1. Recepción y validación de solicitud. 2. Verificación de licencias. 3. Alta de cuenta de correo.	
	4.15 Acceso a Internet	OMA-DI-017	1. Recepción y validación de solicitud. 2. Trámite del servicio.	

## DEPARTAMENTO DE CÓMPUTO E INFORMÁTICA

### Descripción narrativa y diagrama

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de Atención Técnica (SAT).	<b>Código:</b> OMA-DI-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar los servicios que brinda la Departamento de Informática a las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Recepción de la solicitud y realización del servicio</b>		
1.1	Solicita el servicio referente a equipo de computo y/o telecomunicaciones vía oficio, correo o mediante llamada telefónica a la Departamento de Informática.	Dependencia
1.2	Recibe el servicio solicitado por cualquier medio, se captura en el Sistema y asigna número de reporte al usuario.	Departamento de Informática
1.3	Deriva el servicio solicitado mediante el Sistema al departamento competente y ejecuta el subproceso correspondiente al servicio.	
<b>2. Seguimiento del Servicio</b>		
2.1	Recibe el servicio terminado por el departamento de Informática.	Dependencia
2.2	Revisa la bitácora del servicio terminado.	Departamento de Informática y Dependencia solicitante
2.3	Llama vía telefónica al usuario y realiza encuesta de satisfacción del servicio realizado.	
2.4	Si el servicio es calificado bien a satisfacción del usuario se concluye, si no, se alerta y se reasigna al departamento.	
<b>3. Elaboración de análisis mensual de los servicios</b>		
3.1	Analiza todos los reportes del mes y se extraen las observaciones.	Departamento de Informática
3.2	Imprime reporte estadístico mensual.	
3.3	Informa a la Departamento de Informática y Departamentos.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de Atención Técnica	<b>Código:</b> OMA-DI-01

**Políticas del Subproceso:**

2. El Departamento de Informática debe administrar y controlar el Servicio de Atención Técnica.
3. El Departamento de Informática debe atender las solicitudes de servicios de Cómputo y/o telecomunicaciones de las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta.
4. Debe la Departamento de Informática vigilar que los servicios prestados se realicen en tiempo y forma con ética profesional.

**Resultados Esperados:**

- Recibir y resolver el 100% de los servicios solicitado y mantener los equipos o herramientas en operación y óptimas condiciones.

**Indicadores de Éxito:**

- Que el 100% de los servicios solicitados por las dependencias se resuelvan satisfactoriamente.

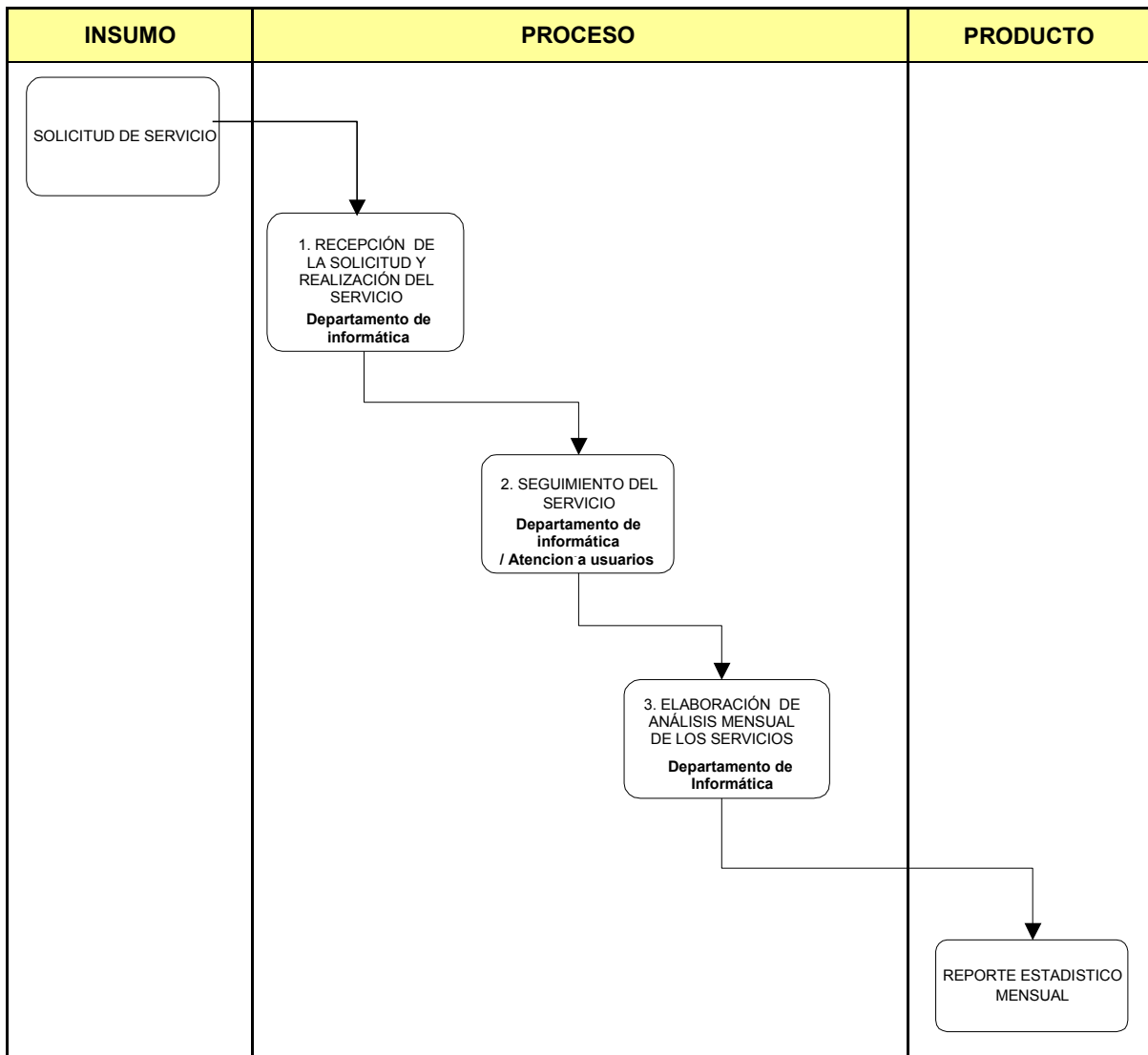
**Documentación de Referencia:**

- Oficio de solicitud de servicio, correo.
- Numero de reporte del Servicio de Atención Técnica.
- Reporte estadístico mensual.





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de Atención Técnica.	<b>Código:</b> OMA-DI-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proyectar las necesidades de equipo y software de todas las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta, para el presupuesto del año siguiente.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Convocatoria para inventario de necesidades		
1.1	Elabora formato y oficio de convocatoria para enviar a las dependencias con previa autorización de la Oficialía Mayor Administrativa.	Departamento de Informática
2. Explicación de formato de necesidades		
2.1	Entrega formato de "Inventario de necesidades" y capacita en el llenado a la red de administradores.	Departamento de Informática
3. Llenado de formato de necesidades		
3.1	Convoca a áreas con necesidades de equipo de cómputo y telecomunicaciones y llena formato.	Red de Administradores
3.2	Captura y envía formato del "Inventario de Necesidades" con oficio de solicitud a la Departamento de Informática con la autorización del encargado de la Dependencia.	
4. Evaluación y registro de necesidades		
4.1	Evalúa si procede la información del formato de necesidades, si no procede convoca a la dependencia para conciliar acuerdos y características de lo solicitado.	Departamento de Informática y Dependencia
4.2	<b>Si procede</b> , elabora documento final, con modelos, marcas y características, así como costo preliminar, y concentra la información para la solicitud de presupuesto del año entrante.	Departamento de Informática



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnostico de necesidades de software, equipo de computo y telecomunicaciones	<b>Código:</b> OMA-DI-02

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe tener el inventario de necesidades de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones a más tardar en la segunda quincena de septiembre a fin de elaborar el presupuesto para el año siguiente.
2. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada para la adquisición de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones, todas las dependencias deben adquirir sus equipos por medio de la misma.

**Resultados Esperados:**

- Recopilar el 100% de necesidades de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones requerido por las dependencias.

**Indicadores de Éxito:**

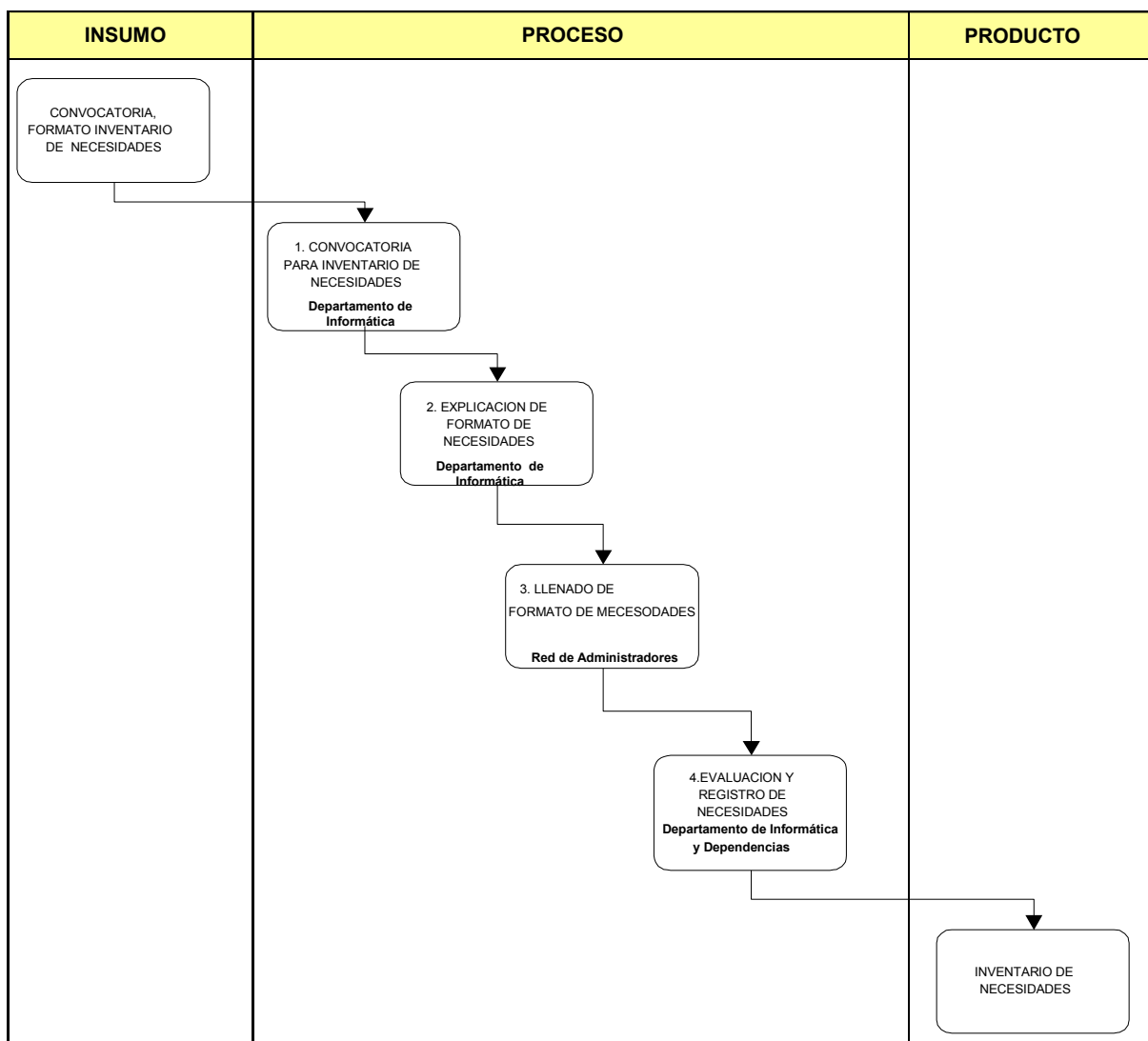
- Que coincida el 100% del equipo entregado contra el solicitado y autorizado por la Departamento de Informática, de acuerdo al presupuesto del año siguiente.

**Documentación de Referencia:**

- Convocatoria
- Formato "Inventario de necesidades"



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-02
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Adquisición y entrega de equipo nuevo.	<b>Código:</b> OMA-DI-03

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar la adquisición y asignación de software, equipo de cómputo y telecomunicaciones de todas las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración de requisición de equipo.		
1.1	Elabora y envía requisición a Oficialía Mayor Administrativa para su visto bueno.	Departamento de Informática
1.2	Las compras deberán estar fundamentadas en la partida presupuestal 302	
2. Validación de requisición		
2.1	Envía requisición a la Dirección de Egresos para que asigne presupuesto.	Departamento de Informática
2.3	Autoriza requisición con presupuesto asignado.	Oficialía Mayor Administrativa
2.4	Envía requisición al proceso de compra de la Dirección de Adquisiciones.	
3. Adquisición de equipo nuevo		
3.1	Realiza proceso interno de compra.	Dirección de Adquisiciones
3.2	Entrega equipo con factura original a Departamento de Informática.	Proveedor
4. Recepción de equipo nuevo		
4.1	Recibe materiales y verifica contra factura.	Departamento de Informática
4.2	Firma factura de recibido y entrega recibo de materiales.	
5. Registro Municipal de equipos nuevos		
5.1	Solicita a Patrimonio etiquetas de inventario.	Departamento de Informática



5.2	Etiqueta equipos en coordinación con la Departamento de Informática y relaciona los equipos.	Dirección de Patrimonio
6. Registro en inventario interno de equipos nuevos		
6.1	Recibe relación de equipos de patrimonio y registra en base de datos.	Departamento de Informática
6.2	Verifica si requiere programación o configuración, si no pasa a entrega de equipos (actividad 8).	
6.3	Prepara equipos para programación o configuración.	
7. Programación o configuración de equipos nuevos		
7.1	Realiza programación, configuración y prepara equipo para entrega.	Departamento de Informática
8. Realización de entrega de equipos nuevos		
8.1	Prepara formato de entrega y notifica a la dependencia.	Departamento de Informática
8.2	Recibe notificación y envía por los equipos en caso de no requerir instalación por la Departamento de Informática.	Dependencia
8.3	Recibe equipos, verifica, firma y/o sella formato de entrega.	Dependencia
8.4	Recibe formato de entrega firmado.	Departamento de Informática
8.5	Notifica vía oficio a la Dirección de Patrimonio del cambio del resguardante con copia de recibo de entrega.	

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe administrar el presupuesto autorizado para la adquisición de software, equipo nuevo de cómputo y telecomunicaciones para las dependencias solicitantes de acuerdo al “inventario de necesidades”.
2. El Departamento de Informática debe verificar que toda adquisición se realice contra validación técnica y económica de la solicitud.
3. El Departamento de Informática debe cuidar que toda entrega de equipo coincida con lo solicitado y autorizado.
4. El Departamento de Informática debe registrar en base de datos toda recepción de equipo nuevo.
5. El Departamento de Informática debe programar o configurar el equipo nuevo antes de ser entregado.
6. El Departamento de Informática debe cuidar que toda entrega de equipo nuevo, se realice contra “Formato de Entrega”, debidamente firmado y sellado por la Dependencia solicitante.”
7. La adquisición de equipo de cómputo deberá estar basada en la partida presupuestal 302 de la Guía Contable de la Zona metropolitana de la Contaduría Mayor de hacienda.



---

---

**Resultados Esperados:**

- Recibir el 100% del equipo solicitado.

**Indicadores de Éxito:**

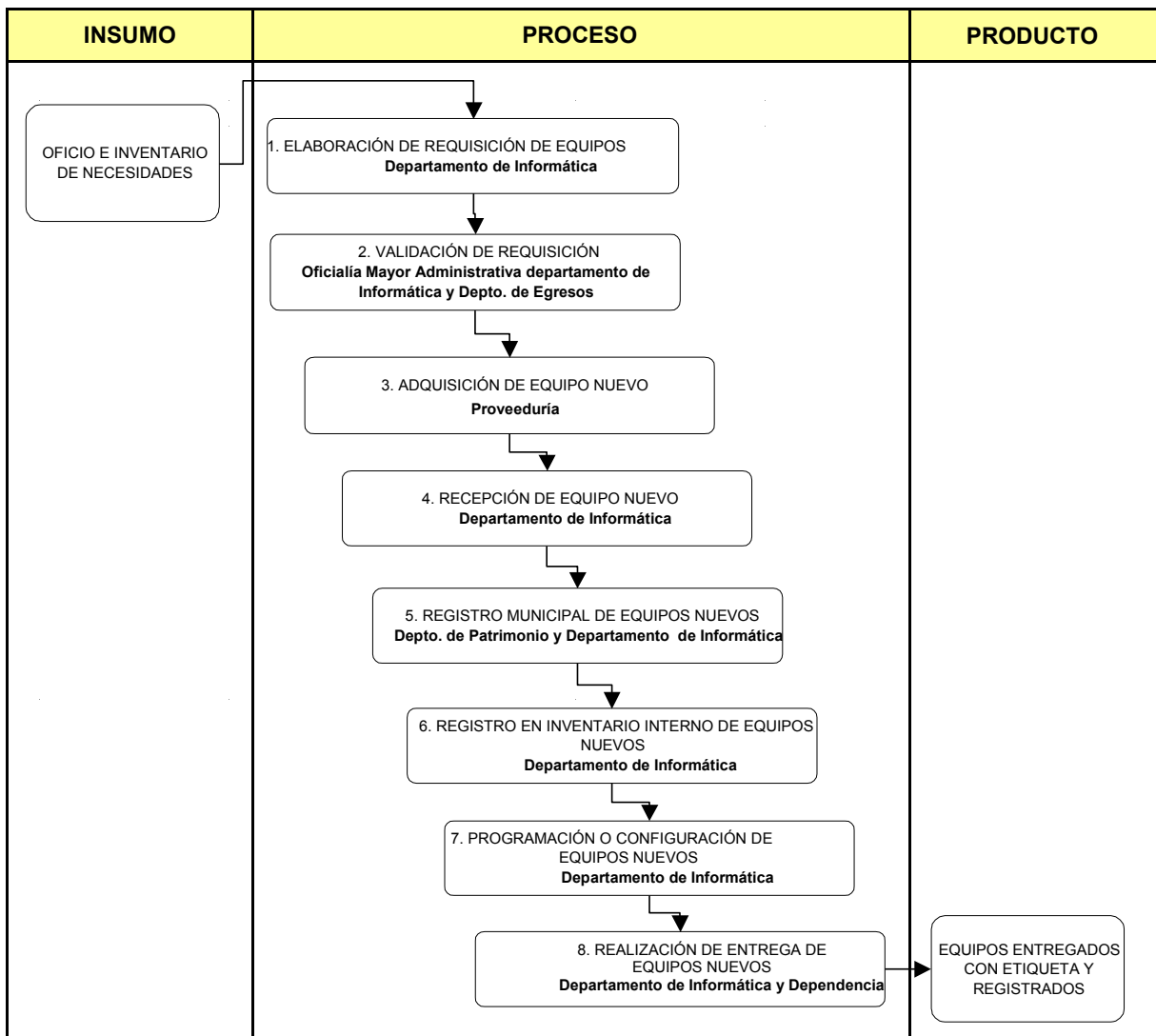
- Que el 100% del equipo entregado coincida con lo solicitado y autorizado por el Departamento de Informática.

**Documentación de Referencia:**

- Requisición
- Formato Inventario de Equipos
- Formato de Entrega.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Adquisición y entrega de equipo nuevo.	<b>Código:</b> OMA-DI-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	





H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Accesorios para equipos de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Valorar que los equipos de cómputo y telecomunicaciones cuenten con los accesorios óptimos para su operación.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción de solicitud de accesorios		
1.1	Solicita, vía oficio al Departamento de Informática, el reemplazo del accesorio.	Dependencia
1.2	Recibe oficio y realiza valoración técnica, si no procede avisa a dependencia.	Departamento de Informática
2. Verificación de existencias		
2.1	Verifica la existencia de parte dañada en stock.	Departamento de Informática
2.3	Si no existe, elabora requisición (sigue proceso de adquisición y entrega de equipo nuevo), al recibir el equipo continúa en la actividad 3.2	
2.4	Si existe, reemplaza la pieza dañada.	
3. Entrega de accesorios		
3.2	Realiza formato de entrega de accesorios, y notifica a la dependencia.	Departamento de Informática
3.3	Verifica y recoge accesorio, firmando y sellando formato de entrega.	Dependencia
4. Registro en base de datos		
4.1	Registra en base de datos el accesorio entregado al equipo correspondiente.	Departamento de Informática



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Accesorios para los equipos de computo y telecomunicaciones	<b>Código:</b> OMA-DI-04

**Políticas del Subproceso:**

- Toda Dependencia que requiera accesorios para los equipos deberá enviar oficio de solicitud (en el caso de radiocomunicaciones anexar el accesorio que se considere dañado)
- El Departamento de Informática debe cuidar que toda entrega de accesorios se realice contra entrega de la parte dañada.
- El Departamento de Informática debe cuidar que toda entrega de accesorios, se realice contra “Formato de Entrega”, debidamente firmado y sellado por la Dependencia solicitante.”

**Resultados Esperados:**

- Contar con los accesorios necesarios para un adecuado uso de los equipos de cómputo y telecomunicaciones.

**Indicadores de Éxito:**

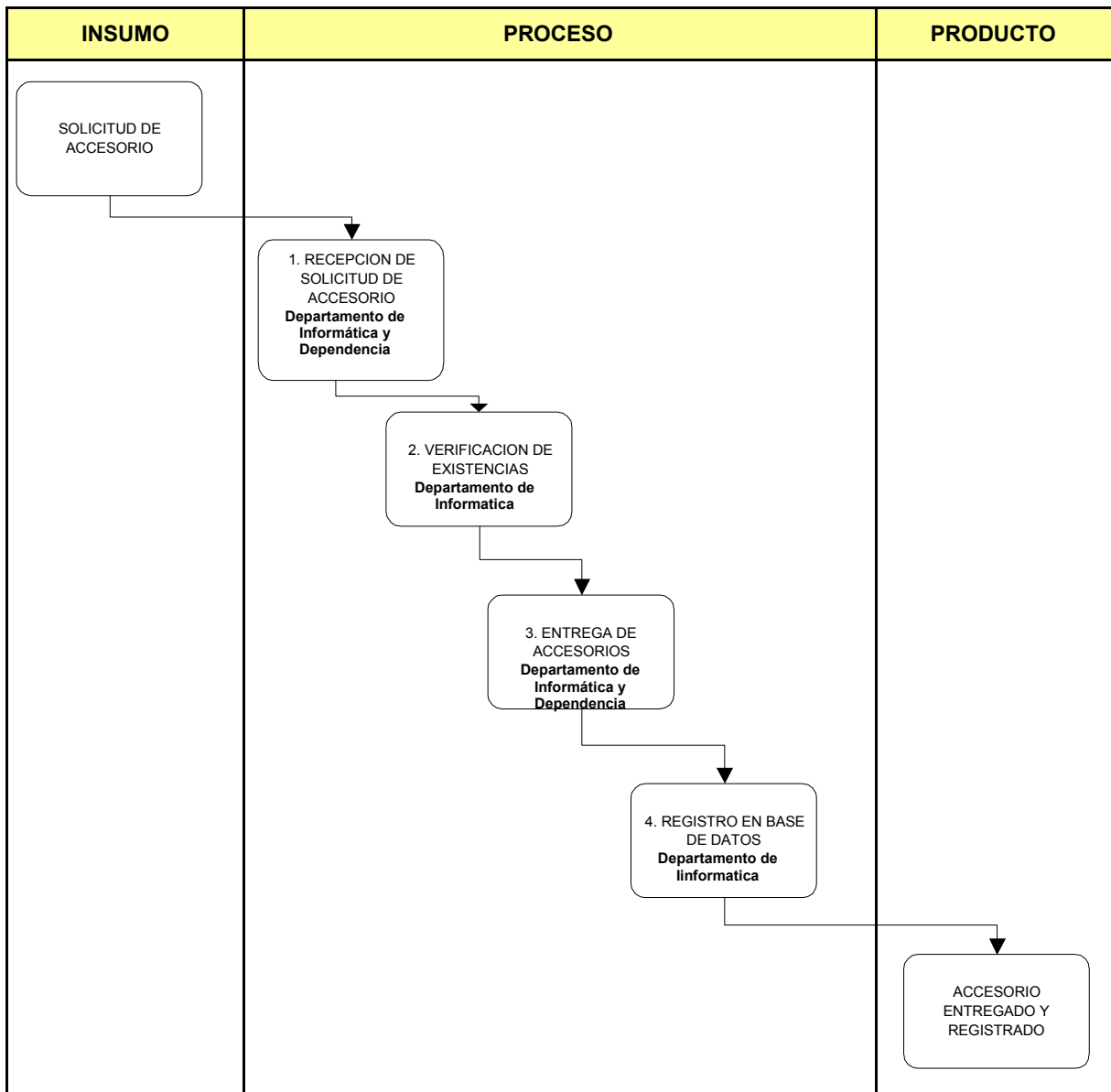
- Que el 100% del equipo entregado coincida con lo solicitado y autorizado por la Departamento de Informática.
- Que los equipos de computo y telecomunicaciones trabajen de manera adecuada a las necesidades de los usuarios

**Documentación de Referencia:**

- Solicitud de accesorios
- Formato “Entrega de equipo”
- Inventario.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Accesorios para los equipos de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-04
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Daños a los equipos de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-05

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Valorar técnicamente y deslindar responsabilidades a fin de mantener el padrón de equipos de acuerdo a las necesidades de las dependencias.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Notificación del daño</b>		
1.1	Notifica al titular de la dependencia del siniestro o daño.	Usuario
1.2	Recibe notificación e informa vía oficio al Departamento de Informática, enviando el equipo dañado.	Dependencia
<b>2. Valoración de equipo</b>		
2.1	Recibe el equipo y valora los daños, si no es daño imputable al usuario sigue el proceso de mantenimiento y reparación de equipos de radiocomunicación (código OMA-DI-050), el de solicitud o reparación de equipos telefónicos (OMA-DI-057), o servicio de soporte técnico (OMA-DI-045).	Departamento de Informática
2.2	Si es daño imputable al usuario cuantifica su reparación y notifica a Patrimonio.	
<b>3. Proceso para deslindar responsabilidades</b>		
3.1	Inicia proceso para deslindar responsabilidades,	Departamento de Patrimonio
3.2	Emite acuerdo con el usuario y envía copia a Departamento de Informática autorizando reparación o reposición.	
3.3	Recibe acuerdo y verifica existencias para reposición.	Departamento de Informática
<b>4. Reposición de equipo</b>		
4.1	Si no existe equipo registra reposición y considera para presupuesto.	Departamento de Informática
4.2	Si existe equipo en stock prepara equipo, con formato de entrega.	
4.3	Recibe el equipo, firma y sella formato de entrega.	Dependencia



4.4	Registra la entrega en inventario de equipos.	Departamento de Informática
-----	---	-----------------------------

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe valorar los daños a los equipos y notificar a la Dirección de Patrimonio, en el caso de que estos daños tengan responsabilidad del usuario para realizar el convenio de reparación o reposición de los equipos de radiocomunicación.
2. El Departamento de Informática es la única instancia facultada para realizar la valoración de los daños a los equipos de computo y telecomunicaciones

**Resultados Esperados:**

- Mantener el 100% de los equipos de computo y telecomunicaciones activos según el inventario de equipos

**Indicadores de Éxito:**

- Que el 100% de la cuantificación de equipo registrado en inventario exista en las dependencias

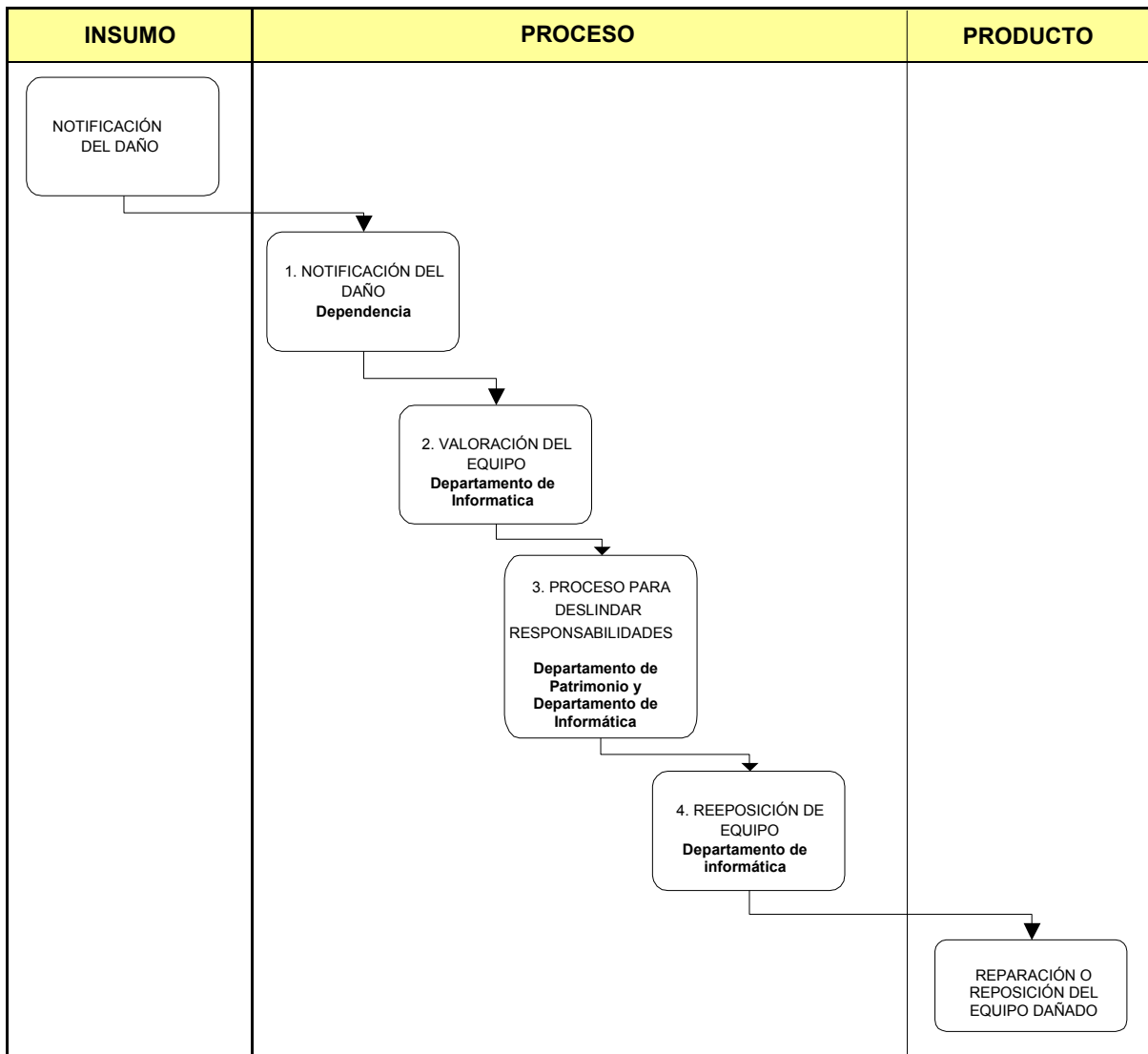
**Documentación de Referencia:**

- Formato "Inventario de Equipos"

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Daños a los equipos de computo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Extravío o robo a los equipos de cómputo e Informática.	<b>Código:</b> OMA-DI-06

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar las pérdidas de equipo de cómputo y telecomunicaciones para su posible reposición.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Notificación de robo o extravío		
1.1	Acude a la PGR y levanta denuncia de robo o extravío de equipo y notifica al titular de la dependencia, entrega copia de la denuncia.	Usuario
1.2	Recibe notificación e informa vía oficio, con copia de denuncia al Departamento Jurídico de la Sindicatura Municipal, anexa copia al Departamento de Informática.	Dependencia
2. Deslinde de responsabilidades		
2.1	Recibe notificación y emite resolución, enviando oficio a la Dirección de Patrimonio.	Dirección Jurídica
2.2	Recibe notificación y realiza proceso para deslinde de responsabilidades.	Departamento de Patrimonio
3. Elaboración de convenio de pago		
3.1	Si es robo o extravío imputable realiza convenio de pago.	Departamento de Patrimonio
3.2	Notifica y envía copia al Departamento de Informática de los acuerdos realizados.	
4. Realización de baja de equipo en inventario interno		
4.1	Recibe notificación de acuerdo, registra en Inventario la baja del equipo.	Departamento de Informática
4.2	Recibe acuerdo y verifica existencias para reposición.	

5. Reposición de equipo		
5.1	Si no existe equipo registra reposición y considera para presupuesto.	Departamento de Informática
5.2	Si existe equipo en stock prepara equipo, con formato de entrega.	
5.3	Recibe el equipo, firma y sella formato de entrega.	Dependencia
5.4	Registra la entrega en inventario de equipos.	Departamento de Informática

**Políticas del Subproceso:**

1. El usuario debe informar vía oficio y con copia de la denuncia a la Departamento de Informática y al departamento jurídico de la Sindicatura Municipal, en caso de robo o extravío de equipo de cómputo y telecomunicaciones.
2. La Departamento de Informática debe solicitar a la dirección de patrimonio copia del convenio a fin de realizar la reposición de los equipos de computo o telecomunicaciones robados o extraviados

**Resultados Esperados:**

- Mantener el 100% de los equipos en activo y registradas las bajas con sus actas de robo o extravío

**Indicadores de Éxito:**

- Que el 100% del equipo adquirido registrado permanezca vigente o registrado su robo o extravío

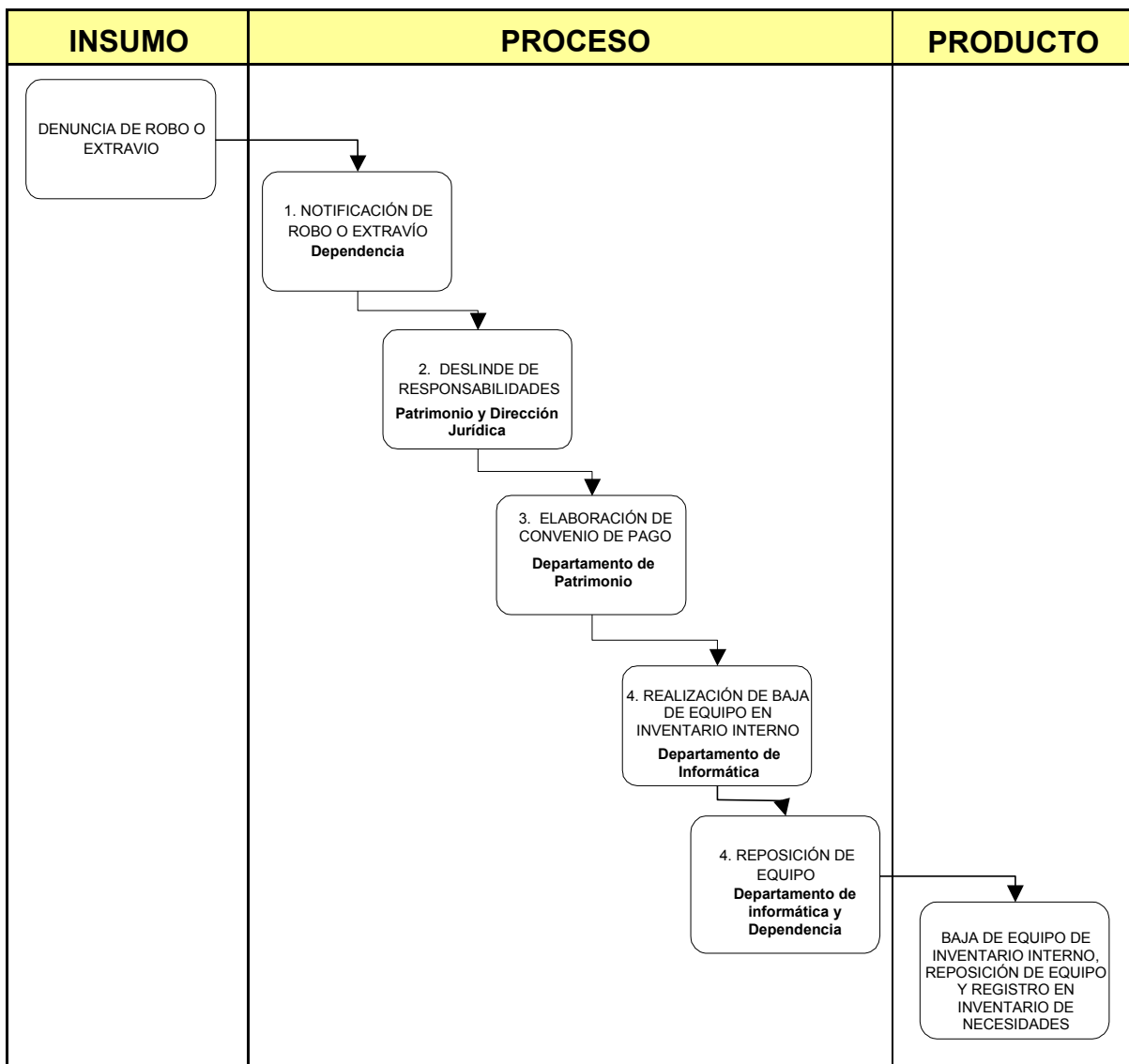
**Documentación de Referencia:**

- Denuncia de robo, Acta de resolución y acuerdo de patrimonio





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Extravío o robo a los equipos de cómputo y telecomunicaciones.	<b>Código:</b> OMA-DI-06
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	





Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo.	<b>Código:</b> OMA-DI-07

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Mantener en óptimas condiciones el equipo de cómputo resguardado por las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Solicitud de mantenimiento		
1.1	Solicita el mantenimiento anual referente al equipo de cómputo vía oficio o correo al Departamento de Informática.	Dependencia
1.2	Recibe el oficio con el número de mantenimientos que solicita la dependencia en el año y se deriva al departamento de Atención a Usuarios.	Departamento de Informática y Departamento
1.3	Agenda y programa el mantenimiento anual de acuerdo al número de equipos.	Atención a Usuarios
1.4	Envía oficio a la dependencia con el cronograma de actividades a realizar en el mantenimiento.	
2. Ejecución del mantenimiento		
2.1	Realiza el mantenimiento preventivo en las fechas acordadas en el cronograma.	Atención a Usuarios
2.2	Si el departamento detecta equipo dañado le informa a la dependencia para que levante su folio en el SAT.	
2.3	Envía a la dependencia oficio y bitácora del mantenimiento realizado al equipo de cómputo.	

<b>Políticas del Subproceso:</b>
1. El Departamento de Informática debe administrar, programar y controlar los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo resguardados por las dependencias.
2. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada para realizar o asignar personal para llevar a cabo el mantenimiento.
3. El Departamento de Informática debe vigilar que el mantenimiento solicitado se realice en tiempo y forma con ética profesional.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo.	<b>Código:</b> OMA-DI-07

**Resultados Esperados:**

- Mantener el 100% de los equipos de cómputo en óptimas condiciones de operación.

**Indicadores de Éxito:**

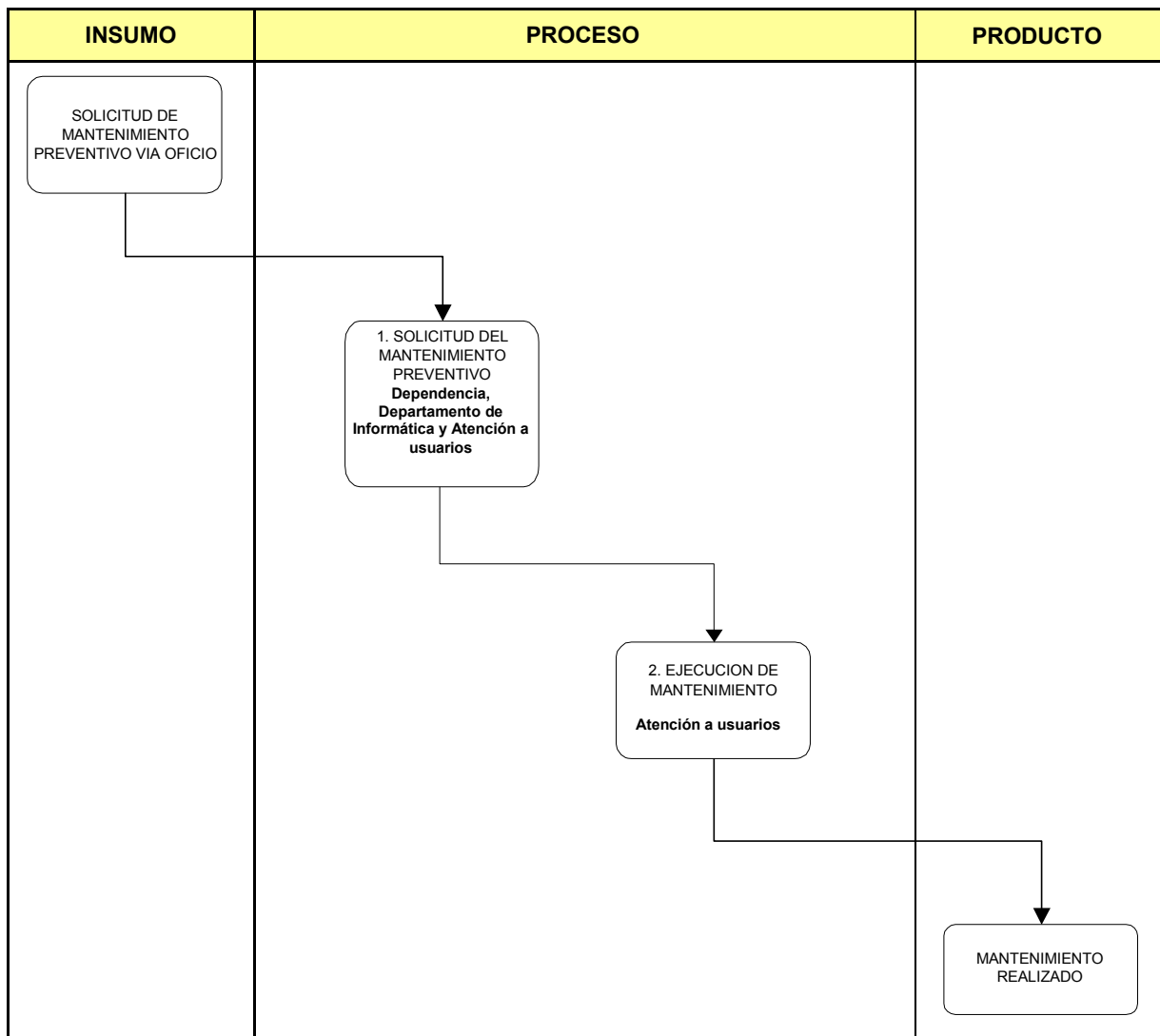
- Que el 100% de los mantenimientos programados se cumplan satisfactoriamente, disminuyendo así el número de reportes al SAT.

**Documentación de Referencia:**

- Oficio de solicitud de mantenimiento, oficio de respuesta y bitácora del equipo.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Mantenimiento preventivo al equipo de cómputo.	<b>Código:</b> OMA-DI-07
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de soporte técnico.	<b>Código:</b> OMA-DI-08

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar la reparación de los equipos de cómputo del Municipio de Puerto Vallarta, así como hacer validas las garantías de los mismos.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Solicitud de reparación de equipo de cómputo.		
1.1	Solicita el servicio mediante reporte al SAT.	Dependencia
1.2	Asigna a un técnico para su evaluación en campo.	Departamento de Informática
1.3	Evalúa si es posible su reparación en campo, si no solicita a la dependencia envíe equipo al Departamento de Informática. (Pasa a actividad 2)	
1.4	Repara equipo y pasa a actividad 9.2	
2. Recepción de equipo de cómputo.		
2.1	Recibe el equipo y lo registra en la base de datos para su entrada.	Departamento de Informática
2.2	Analiza el equipo y evalúa si cuenta con garantía, si no cuenta pasa evaluación en laboratorio. (Actividad 4)	
3. Reparación por garantía.		
3.1	Envía el equipo con proveedor de garantía para su reparación y notifica al usuario.	Departamento de Informática
3.2	Verifica si procede la garantía, si no procede notifica a la Departamento de Informática anexando diagnostico y presupuesto. Sigue en evaluación por proveedor externo. (Actividad 6.3)	Proveedor
3.3	Repara el equipo y entrega al Departamento de Informática.	
3.4	Recibe del proveedor, revisa el equipo y prepara equipo para su entrega a la dependencia. (Actividad 9)	Departamento de Informática
4. Evaluación en laboratorio.		
4.1	Evalúa si se puede reparar en laboratorio, si no pasa a reparación por proveedor externo. (Actividad 6)	Departamento

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



4.2	Verifica si se cuenta con el material, si no se cuenta pasa a adquisición de refacciones. (Actividad 5)	de Informática
4.3	Repara el equipo. (Pasa a actividad 9)	
5. Adquisición de refacciones.		
5.1	Verifica si se pueden comprar por fondo revolvente, si no pasa a proceso de adquisición de equipo. (Subproceso OMA-DI-003)	Departamento de Informática
5.2	Realiza la compra de refacciones.	
5.3	Repara el equipo. (Pasa a actividad 9)	
6. Evaluación por proveedor externo.		
6.1	Envía el equipo con un proveedor autorizado para su diagnostico y cotización de la reparación.	Departamento de Informática
6.2	Recibe equipo, envía diagnostico y cotiza la reparación de equipo.	Proveedor
6.3	Recibe diagnostico, cotización y evalúa si es costeable su reparación, si no es costeable, recoge el equipo, notifica al usuario y da de baja el equipo notificando a patrimonio.	Departamento de Informática
7. Reparación externa por fondo revolvente.		
7.1	Evalúa si la reparación es viable por fondo revolvente, si no es viable pasa a reparación por requisición. (Actividad 8)	Departamento de Informática
7.2	Autoriza la reparación de equipo.	Proveedor
7.3	Repara el equipo y entrega al Departamento de Informática.	
7.4	Recibe del proveedor y revisa el equipo. (Pasa a actividad 9)	Departamento de Informática
8. Reparación externa por requisición.		
8.1	Elabora requisición de reparación de equipo.	Departamento de Informática
8.2	Entrega requisición a la Dirección de Adquisiciones para que elabore orden de servicio y el proveedor repare equipo	
8.3	Recibe orden de servicio, repara equipo y entrega a la Departamento de Informática.	Proveedor
8.4	Recibe del proveedor y revisa el equipo.	Departamento de Informática
9. Entrega de equipo.		
9.1	Prepara equipo para su entrega y notifica a la dependencia.	Departamento de Informática
9.2	Entrega de equipo.	
9.3	Revisa el equipo y firma formato de servicio.	Dependencia



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de soporte técnico.	<b>Código:</b> OMA-DI-08

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe administrar y controlar todas las reparaciones y garantías de los equipos de cómputo.
2. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada para realizar o asignar personal para llevar acabo las reparaciones de equipo de cómputo.
3. El Departamento de Informática debe vigilar el buen uso del equipo.
4. El Departamento de Informática es la única instancia para autorizar las reparaciones y mantenimientos solicitados a proveedores externos.
5. El usuario debe notificar al Departamento de Informática cualquier anomalía que presente el equipo de cómputo y mantener el mismo en buenas condiciones.

**Resultados Esperados:**

- Mantener todos los equipos de cómputo del Municipio de Puerto Vallarta en óptimas condiciones de operación.

**Indicadores de Éxito:**

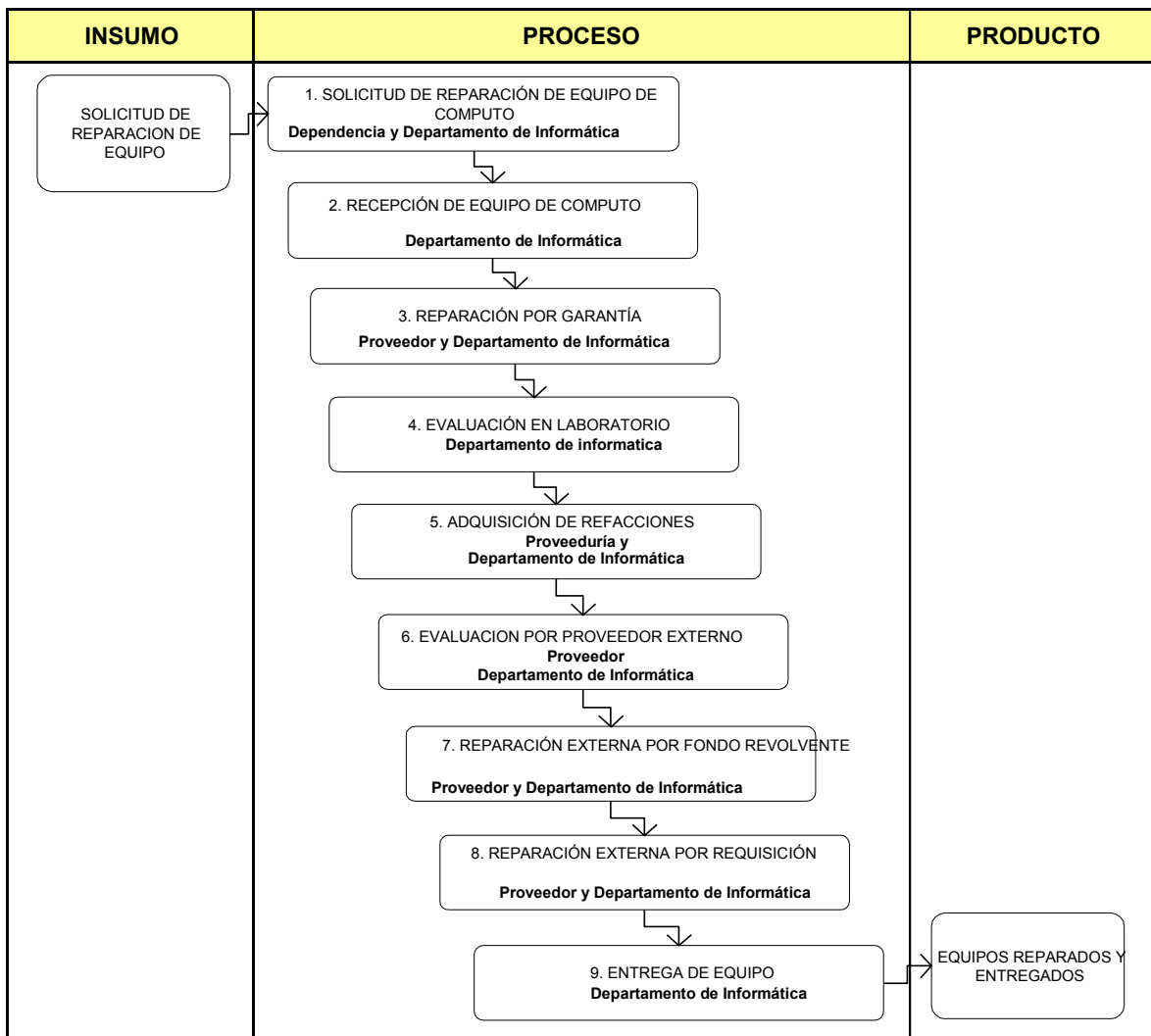
- Numero de reportes recibidos contra equipos reparados.

**Documentación de Referencia:**

- Reporte del SAT
- Reporte de servicio
- Garantía
- Factura



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio de soporte Técnico.	<b>Código:</b> OMA-DI-08
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.	







Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Instalación de software legal.	<b>Código:</b> OMA-DI-09

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Que todo el Software instalado en los equipos de cómputo del Municipio de Puerto Vallarta sea legal y sustentado por una licencia de uso.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Solicitud de instalación de Software		
1.1	Solicita vía oficio con justificación, versión y características técnicas al Departamento de Informática.	Dependencia
1.2	Valora y analiza el Software solicitado junto con su justificación para determinar si se cuenta con el software y licencia, si no pasará al subproceso de compra de equipo (OMA-DI-040)	Departamento de Informática y Atención a Usuarios
1.3	Programa la instalación del software.	Atención a Usuarios
2. Instalación del Software		
2.1	Registra en la base de datos de licencias.	Atención a Usuarios
2.2	Instala el Software en el equipo de cómputo del usuario.	
2.3	Configura y registra el Software.	

<b>Políticas del Subproceso:</b>
1. El Departamento de Informática debe administrar y controlar las licencias de todo el software utilizado en los equipos de cómputo del Municipio de Puerto Vallarta.
2. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada para realizar o asignar personal para llevar a cabo la instalación de Software.
3. El Departamento de Informática debe vigilar que el licenciamiento y la documentación sea legal.
4. El Departamento de Informática es la única que puede dar autorización a los usuarios para la instalación y utilización de software.
5. El Departamento de Informática es la única instancia para autorizar compras de Software y/o licencias para el Municipio de Puerto Vallarta.

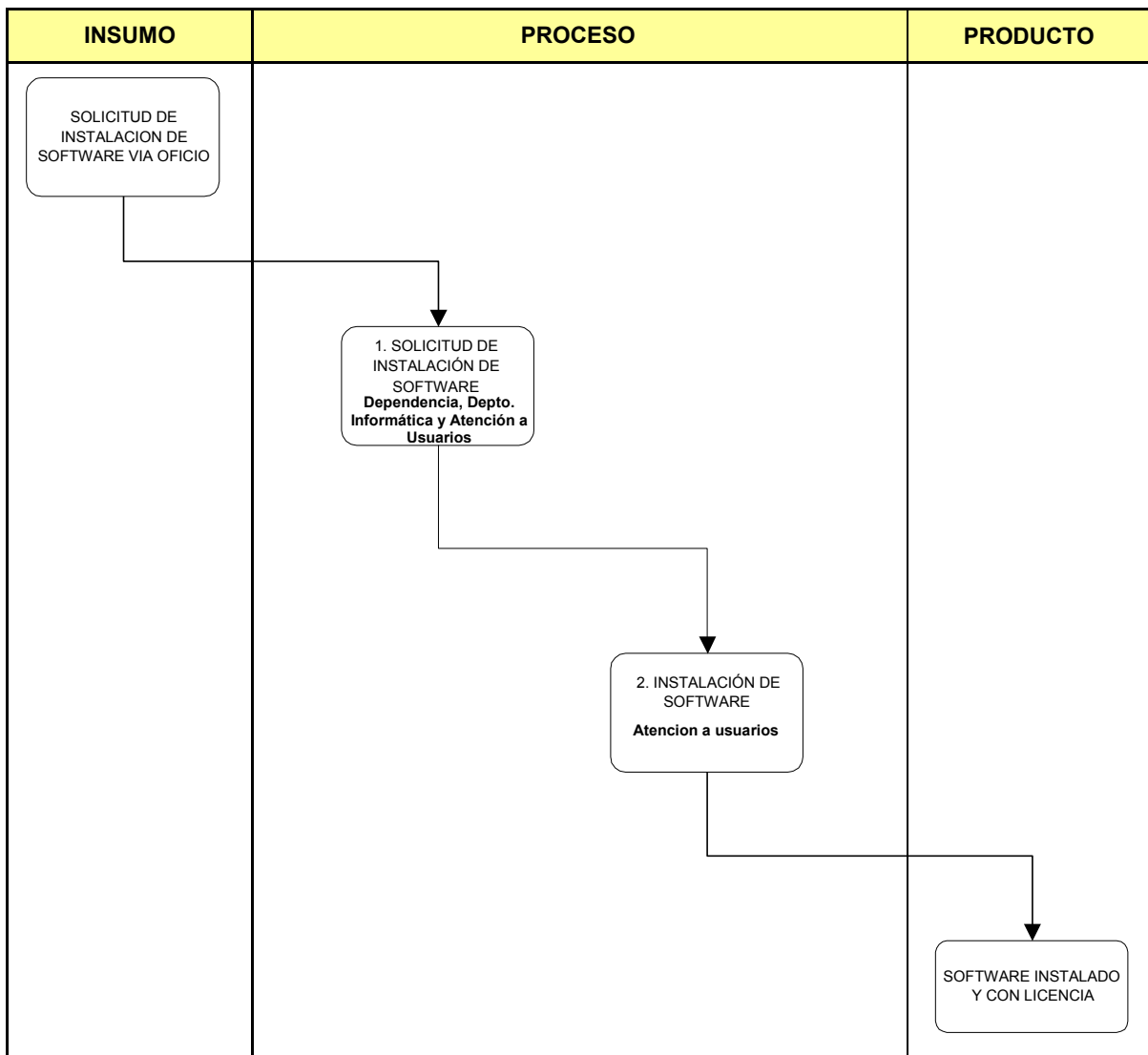


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Instalación de software legal.	<b>Código:</b> OMA-DI-09

<b>Resultados Esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener el 100% de los equipos de cómputo con Software legal.</li></ul>
<b>Indicadores de Éxito:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que el 100% de los programas usados en los equipos de cómputo cuente con una licencia.</li></ul>
<b>Documentación de Referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de instalación de Software</li><li>• Licencia de Software</li><li>• Formato de solicitud de software.</li></ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Instalación de software legal	<b>Código:</b> OMA-DI-09
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Informática	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática		<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Desarrollo de Aplicaciones		<b>Código:</b> OMA-DI-010
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Desarrollar e implementar sistemas de cómputo para optimizar los procedimientos administrativos de las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta		
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa		
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática		
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>
<b>1. Análisis</b>		
1.1	Elabora oficio de solicitud.	Dependencia
1.2	Realiza un estudio con las necesidades del área para determinar si es factible la elaboración de una aplicación o mantenimiento.	Departamento de Informática
1.3	Realiza el levantamiento de la información y recopilación de documentos involucrados en el proceso que se pretende desarrollar e implantar.	Departamento de Informática y Dependencia
1.4	Realiza un análisis con la información recopilada y se hace un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración de cada etapa del proyecto. Si no es factible se informa a la dependencia. Fin.	Departamento de Informática
<b>2. Desarrollo</b>		
2.1	Si es factible, desarrolla la aplicación o mantenimiento de aplicación existente.	Departamento de Informática
2.2	Realiza pruebas de la aplicación con información real.	
2.3	En caso de aplicación nueva elabora manual técnico y de usuario.	
<b>3. Capacitación a usuarios</b>		
3.1	Imparte capacitación a usuarios	Departamento de Informática
3.2	Imparte capacitación a usuarios de software complementario y sus aplicaciones en caso de ser necesario.	
<b>4. Implementación</b>		
4.1	Instala la aplicación en el área.	Departamento de Informática



Puerto Vallarta

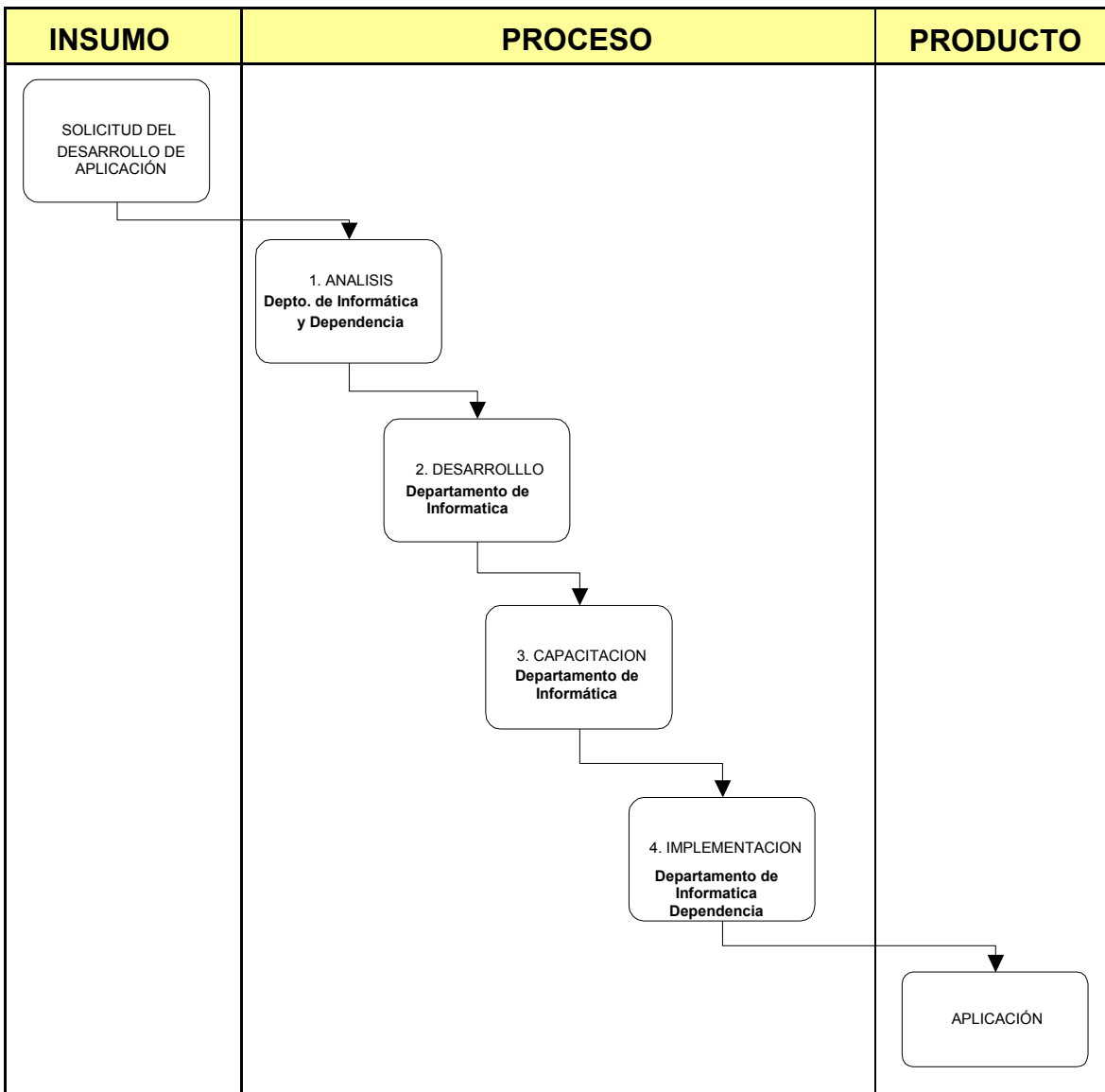
4.2	Elabora acta de aceptación de la aplicación con firma y sello de la dependencia solicitante.	Depto. de Informática y Dependencia
-----	--	-------------------------------------

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Desarrollo de Aplicaciones	<b>Código:</b> OMA-DI-010

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda solicitud de desarrollo de aplicación debe hacerse por medio de oficio al Departamento de Informática.</li> <li>2. Las solicitudes para mantenimiento de aplicaciones que requieran modificaciones a las bases de datos deben hacerse por medio de oficio al Departamento de Informática.</li> <li>3. La dependencia debe asignar a un líder del proyecto que tendrá la facultad de tomar decisiones a nombre de la misma, así como deberá poner a disposición toda la información necesaria para el desarrollo de la aplicación.</li> <li>4. El Departamento de Informática comenzará el desarrollo, ya que la Dependencia solicitante firme los requerimientos de necesidades acordados.</li> <li>5. Si la dependencia modifica los alcances del proyecto durante el desarrollo de la aplicación, los tiempos de entrega de cada etapa cambiarán dependiendo del impacto causado al proyecto.</li> <li>6. Una vez que la aplicación sea aceptada y recibida por la dependencia cualquier cambio tendrá que ser solicitado y pasará por un proceso de análisis para su elaboración.</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de tiempo en el procesamiento de la información.</li> <li>• Información organizada y confiable.</li> <li>• Consultas rápidas a la información histórica.</li> <li>• Elaboración rápida de informes complejos y estadísticas.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de sistemas desarrollados contra los solicitados y autorizados.</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte del SAT</li> <li>• Solicitud de elaboración o mantenimiento de la aplicación.</li> <li>• Análisis del sistema.</li> <li>• Manuales técnicos y de usuario.</li> <li>• Oficio de aceptación del sistema.</li> </ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Desarrollo de Aplicaciones	<b>Código:</b> OMA-DI-010
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Publicación de información en la página de Intranet del Municipio de Puerto Vallarta	<b>Código:</b> OMA-DI-011

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Diseñar y desarrollar publicaciones en línea y presentaciones en multimedia para las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Análisis</b>		
1.1	Elabora oficio de solicitud y anexa información a publicar donde debe asentar por escrito que realizó previa verificación de ortografía, contenido y referencias.	Dependencia.
1.2	Realiza estudio con los requerimientos para determinar la viabilidad de la publicación o el desarrollo de la presentación en multimedia.	Departamento de Informática
1.3	Recopila la información que se ha de publicar, tanto la imagen, estándares de diseño y documentos correspondientes.	
1.4	Realiza análisis con la información recopilada y se hace un plan de trabajo inicial para determinar el tiempo estimado de duración del proyecto. Si no es factible se informa a la dependencia.	
<b>2. Desarrollo del diseño</b>		
2.1	Si es factible, diseña y desarrolla la presentación y/o publicación.	Departamento de Informática
2.2	Publica el prototipo prueba en el servidor.	
2.3	Comunica a la dependencia solicitante que verifique la información y otorgue el visto bueno de la publicación parcial y/o presentación.	
<b>3. Publicación</b>		
3.1	Publica la información en la página de Internet y/o se entrega la presentación multimedia a la dependencia solicitante.	Departamento de Informática



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Publicación de información en la página de Internet del Municipio de Puerto Vallarta	<b>Código:</b> OMA-DI-011

**Políticas del Subproceso:**

5. La Dependencia debe solicitar el servicio por oficio a la Departamento de Informática y justificar el beneficio del material o servicio a publicar.
6. Toda información publicada por parte del Municipio debe ser albergada bajo el dominio [www.puertovallarta.gob.mx](http://www.puertovallarta.gob.mx)
7. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada para definir los formatos y estándares de la información a publicar.
8. La Dependencia es responsable del contenido del material publicado en el sitio en Internet del Municipio de Puerto Vallarta.
9. La dependencia debe asignar a un líder del proyecto que tendrá la facultad de tomar decisiones a nombre de la misma, así como poner a disposición toda la información necesaria para la publicación y/o presentación de información.

**Resultados Esperados:**

- Reducción de tiempo en el procesamiento de la información.
- Información organizada y confiable.
- Consultas rápidas a la información en línea.
- Presentaciones de la información interactivas.

**Indicadores de Éxito:**

- Número de solicitudes contra publicaciones autorizadas.

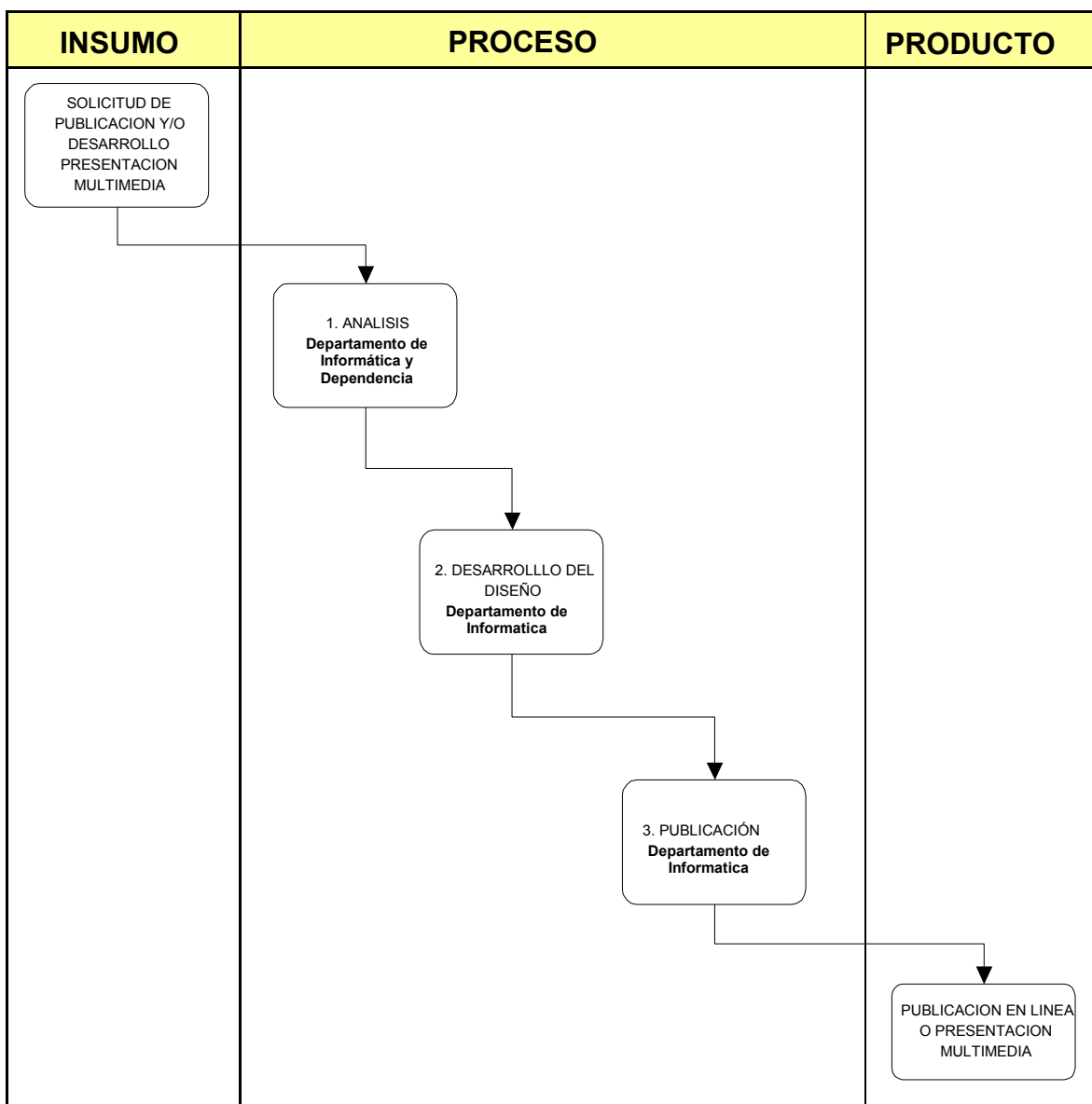
**Documentación de Referencia:**

- Folio de SAT, Solicitud de elaboración o mantenimiento de la publicación y/o presentación.
- Recopilación y análisis de la información a presentar.
- Aceptación de la publicación y/o presentación.





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Publicación de información en la página de Internet del Municipio de Puerto Vallarta	<b>Código:</b> OMA-DI-011
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Conexión de equipo de computo a la red municipal de datos	<b>Código:</b> OMA-DI-012

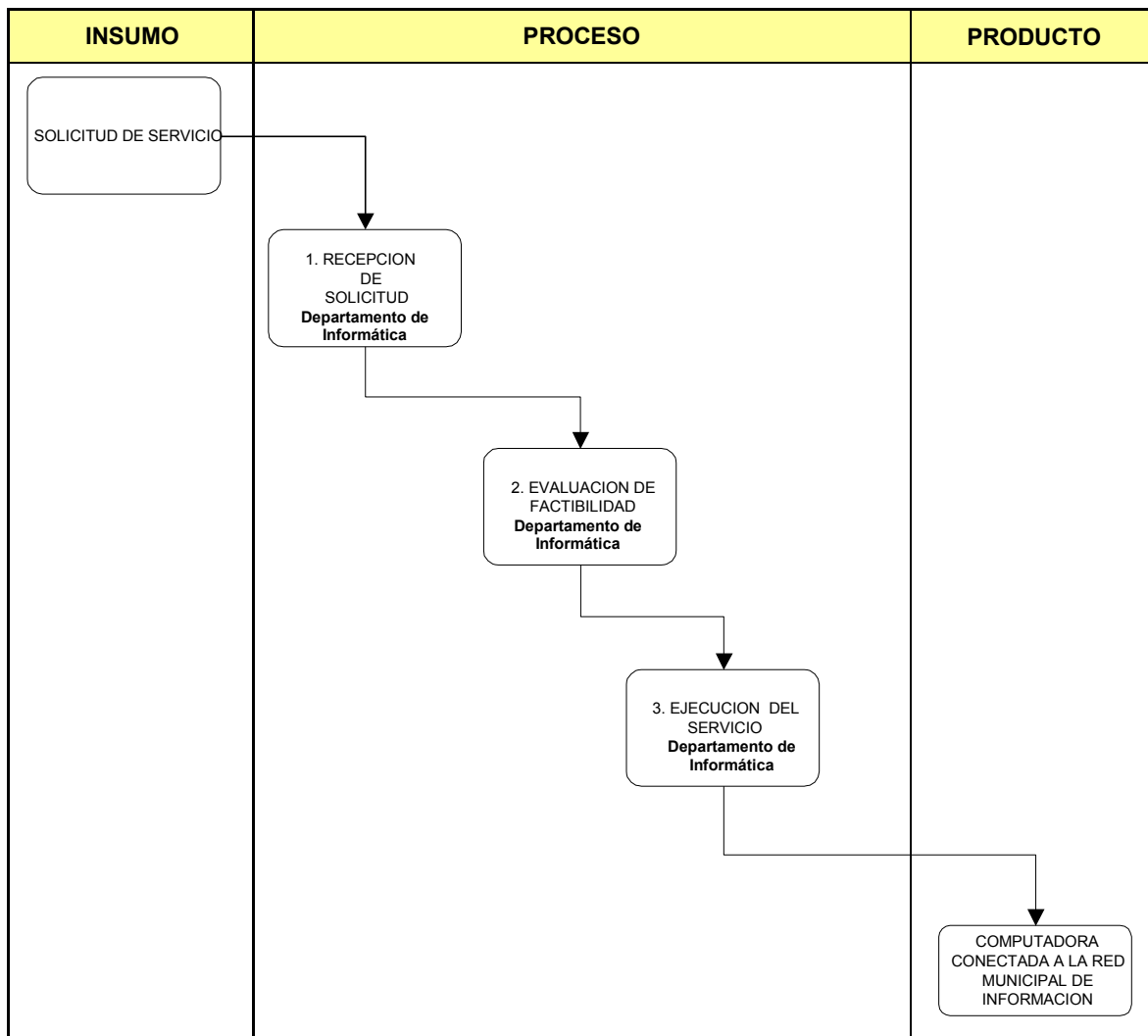
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Integrar el equipo de cómputo a la red municipal de datos de las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción de solicitud		
1.1	Recibe el reporte vía SAT y lo asigna al área operativa.	Departamento de Informática
2. Evaluación de la factibilidad.		
2.1	Revisa ubicación y condiciones de equipo de computo.	Departamento de Informática
2.2	Si es factible efectúa el servicio, en caso contrario notifica a la dependencia.	
3. Ejecución del servicio.		
3.2	Conecta y configura el equipo.	Departamento de Informática

<b>Políticas del Subproceso:</b> 1. El Departamento de Informática es la única instancia autorizada de la configuración y asignación de parámetros de la red municipal de datos en los equipos de cómputo.
<b>Resultados Esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conexión de un equipo de cómputo a la Red Municipal de Información.</li> </ul>
<b>Indicadores de Éxito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de computadoras conectadas a la red contra lo Solicitado y autorizado.</li> </ul>
<b>Documentación de Referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de servicio, numero de reporte y memoria técnica.</li> </ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Conexión de equipo de cómputo a la red municipal de datos.	<b>Código:</b> OMA-DI-012
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Integrar el equipo de computo a la red municipal de datos de las dependencias del Municipio de Puerto Vallarta	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de usuario para la red municipal de datos.	<b>Código:</b> OMA-DI-013

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar los usuarios conectados a la red municipal de datos con nombre y contraseña que lo identifique y le permita acceder a los recursos de información en una forma segura.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción de la solicitud.		
1.1	Solicita alta de usuario a la red municipal de datos con la siguiente información: nombre completo del usuario, cargo, dirección general y dirección de área a la que pertenece.	Dependencia.
1.2	Asigna reporte a través del SAT a personal operativo.	Departamento de Informática
1.3	Revisa si el equipo de computo esta conectado a la red municipal de datos. Si la PC no esta en red, debe solicitar primero su conexión a la red. (Subproceso OMA-DI-051).	
2. Validación		
2.1	Si la PC esta conectada en red se da de alta el usuario.	Departamento de Informática
2.2	Valida que exista licencia de conexión al servidor. Si no existe se notifica a la dependencia y pasa al proceso de compra de equipo.	
3. Alta de usuario		
3.1	Da de alta la cuenta en el servidor correspondiente.	Departamento de Informática
3.2	Asigna un identificador a la cuenta y una contraseña que será modificada por el usuario la primera vez que ingrese a la red.	
3.3	Informa al usuario la manera de ingresar a la red.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de usuario para la red municipal de datos.	<b>Código:</b> OMA-DI-013

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe proporcionar las cuentas y accesos a la red municipal de datos siempre y cuando se justifique y lo permita el sistema.
2. El Departamento de Informática debe ser la única instancia de la administración de la red municipal de datos.
3. El usuario debe hacerse responsable del buen uso de la cuenta asignada y de los ingresos a la red municipal de datos.
4. El Departamento de Informática debe validar que existan licencias para asignar cuentas a usuarios para el acceso a la red municipal de datos.

**Resultados Esperados:**

- Creación de una cuenta para acceder de manera segura a los recursos de la red municipal de información.

**Indicadores de Éxito:**

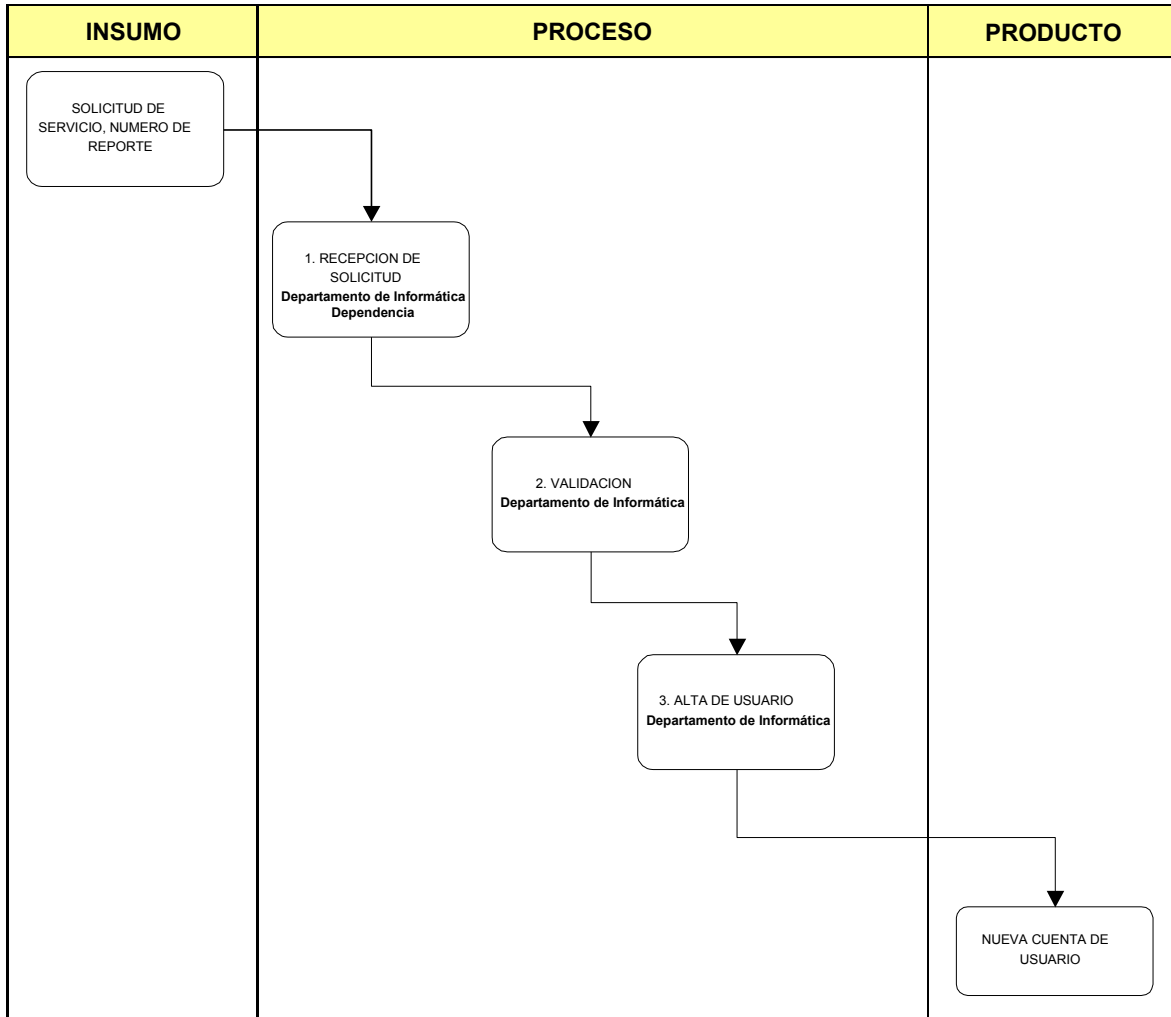
- Numero de cuentas de red contra lo solicitado y autorizado.

**Documentación de Referencia:**

- Numero de reporte, solicitud y memoria técnica.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de usuario para la red municipal de datos.	<b>Código:</b> OMA-DI-013
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar los usuarios conectados a la red municipal de datos con nombre y contraseña que lo identifique y le permita acceder a los recursos de información en una forma segura.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de cuenta de correo electrónico	<b>Código:</b> OMA-DI-014

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Otorgar cuenta de correo electrónico para facilitar la comunicación entre las dependencias.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción y validación de la solicitud.		
1.1	Recibe oficio de solicitud con la justificación.	Departamento de Informática
1.2	Si la petición esta justificada y es factible se ingresa a sistema SAT la solicitud, en caso contrario se informa a usuario.	
2. Verificación de licencias		
2.1	Verifica si existen licencias disponibles, si no existe se agrega al usuario a lista de espera para adquirir licencias necesarias.	Departamento de Informática
3. Alta de cuenta de correo.		
3.1	Asigna reporte a personal operativo.	Departamento de Informática
3.2	Da de alta la cuenta en el servidor.	
3.3	Configura, prueba y entrega la cuenta.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de cuenta de correo electrónico.	<b>Código:</b> OMA-DI-014

**Políticas del Subproceso:**

1. El Departamento de Informática debe ser la única instancia para generar cuentas de correo electrónico.
2. El Departamento de Informática es responsable de respaldar la información que se encuentra en los servidores de correo electrónico..
3. El usuario que requiera una cuenta de correo electrónico debe solicitarlo mediante oficio, firmado por su Director superior inmediato, dirigido a la Departamento de Informática, justificando el uso.
4. El usuario es el responsable del buen uso de la cuenta y la información que reciba y transmita debe ser exclusivamente para asuntos laborales, cuidando el espacio asignado en el servidor para el almacenamiento de la información.

**Usos no permitidos**

Queda prohibido el uso de los recursos de correo en los siguientes aspectos :

1. Cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado o para negocio particular.
2. Acceso a lugares obscenos, que distribuyan libremente material pornográfico, o bien materiales ofensivos en perjuicio de terceros.
3. Acceso a lugares recreativos, deporte, música, chistes, entre otros.
4. Utilización de los servicios de correo para envío de información personal, chistes, pensamientos y cualquier otra información que no sea de carácter laboral.

**Resultados Esperados:**

- Que el usuario con cuenta de correo electrónico cuente con una herramienta para facilitar su comunicación dentro y fuera del Ayuntamiento.

**Indicadores de Éxito:**

- Numero de cuentas de correo electrónico contra lo solicitado y autorizado.

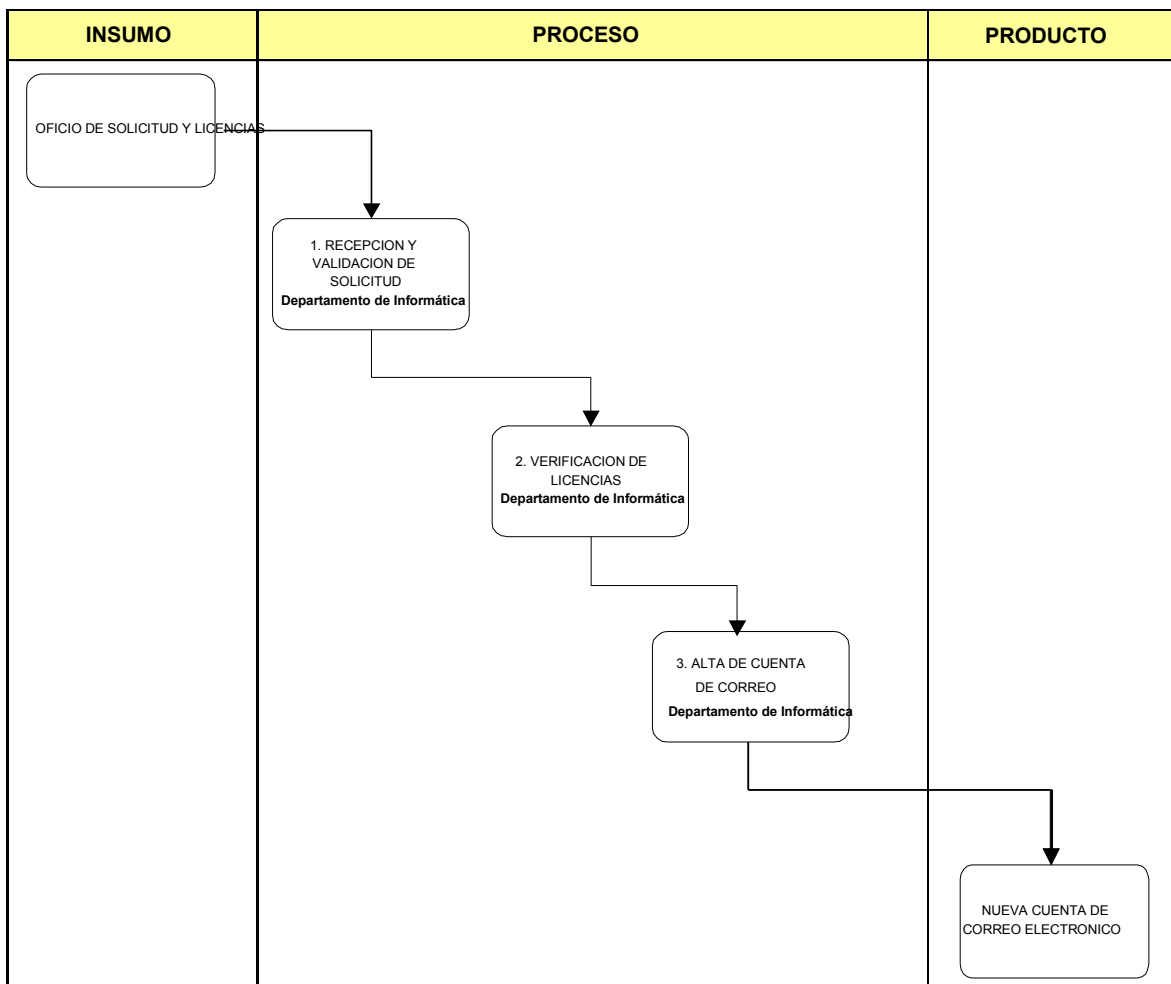
**Documentación de Referencia:**

- Oficio
- Licencias de correo electrónico
- Memoria técnica.





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Alta de cuenta de correo electrónico.	<b>Código:</b> OMA-DI-014
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Otomar una cuenta de correo electrónico para facilitar la comunicación entre las dependencias.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Acceso a Internet.	<b>Código:</b> OMA-DI-015

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proporcionar el servicio de Internet a los usuarios conectados a la red municipal de datos.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción y validación de la solicitud.		
1.1	Elabora oficio solicitando el acceso a Internet y justifica su uso.	Dependencias
1.2	Recibe oficio y valida. Si la solicitud no se autoriza se informa al usuario.	Departamento de Informática
2. Ingreso de solicitud al SAT y realización del servicio		
2.1	Ingresas al SAT y asigna reporte a personal operativo.	Departamento de Informática
2.2	Da de alta la cuenta del usuario para acceso a Internet en el servidor.	
2.3	Configura, prueba y entrega el servicio.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Acceso a Internet.	<b>Código:</b> OMA-DI-015

**Políticas del Subproceso:**

1. El usuario que requiera acceso a Internet debe solicitarlo, mediante oficio, firmado por su Director superior inmediato, a la Departamento de Informática, justificando la solicitud.
2. El Departamento de Informática podrá limitar el acceso a Internet restringiendo páginas y/o servicios de acuerdo a las labores que desempeñe cada funcionario.
3. El Departamento de Informática debe administrar y controlar los accesos y salidas a Internet.
4. El Departamento de Informática debe garantizar la seguridad de la red municipal con el exterior.
5. El usuario de Internet es responsable del buen uso de su acceso a Internet siendo este exclusivo para asuntos laborales.
6. Queda prohibido bajar de Internet software libre y que requiera licencia de uso.

**Resultados Esperados:**

- Facilitar el acceso a Internet para los usuarios autorizados.

**Indicadores de Éxito:**

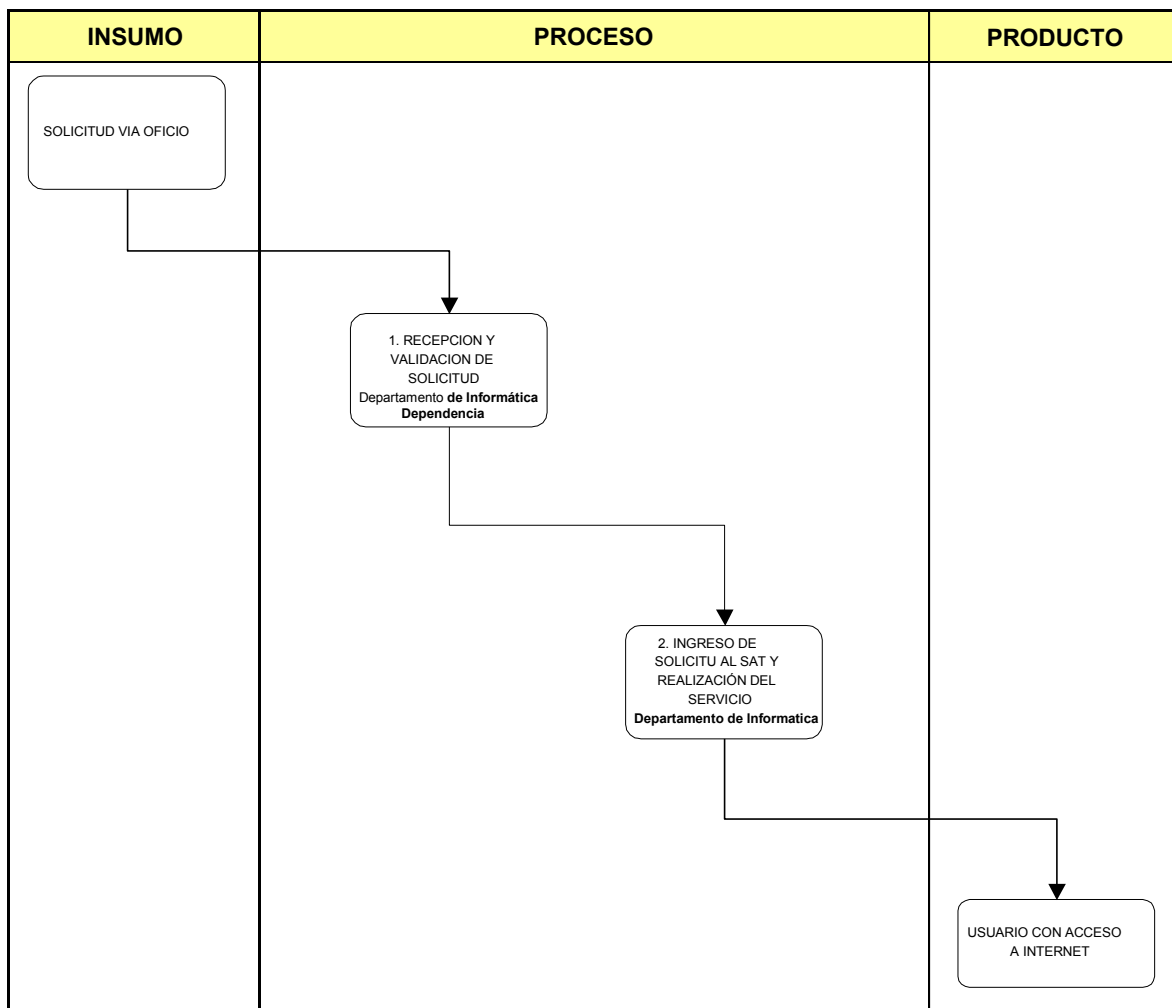
- Número de usuarios con acceso a Internet contra lo solicitado y autorizado.

**Documentación de Referencia:**

- Oficio, memoria técnica, estadísticas entrada / salida.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Informática	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Acceso a Internet.	<b>Código:</b> OMA-DI-015
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Proporcionar el servicio de Internet a los usuarios conectados a la red municipal de datos.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Informática.	





## DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

1. *Capacitación:* Para el cumplimiento de las responsabilidades y compromisos derivados de la actividad laboral, se estimularán actividades de capacitación y desarrollo, tendientes a propiciar servidores públicos con gran sensibilidad social, altamente capacitados y comprometidos para brindar una respuesta ágil y eficaz a su comunidad.

Será imperativo el promover cursos y seminarios de capacitación para los servidores públicos, así como diseñar, ejecutar y evaluar el Servicio Civil de Carrera Municipal de los trabajadores de base, en los términos del Reglamento de la Comisión Mixta de Capacitación y Escalafón, así como el Servicio Civil de Carrera de los trabajadores de confianza

2. *Comisión Mixta de Escalafón y Capacitación:* Para el adecuado desarrollo de las relaciones de trabajo entre servidores públicos y Ayuntamiento, un elemento de vital importancia es la relación de apoyo, colaboración y acuerdo que será mantenida con las Comisiones Mixtas señaladas en las Condiciones Generales de Trabajo, proporcionando en los términos de las disposiciones aplicables, los instrumentos e información necesarios para su adecuado funcionamiento.

3. *Prestación de servicio social y prácticas profesionales:* Para que este proceso se lleve a cabo es necesario establecer convenios con las diferentes instituciones, así como consultar a las dependencias del H. Ayuntamiento

## DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Capacitación y Desarrollo	Comisión mixta de escalafón y capacitación	OMA-DC-01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de boletín de vacante.</li> <li>2. Análisis, evaluación y autorización de publicación.</li> <li>3. Asignación de plaza a cubrir por falta de interno.</li> <li>4. Asignación de plaza por comisión de escalafón.</li> <li>5. Recepción y evaluación de candidato.</li> <li>6. Autorización de dictamen.</li> <li>7. Realización de cambio de adscripción.</li> </ol>	121
	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.	OMA-DC-02	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de propuesta de capacitación.</li> <li>2. Análisis de requerimientos.</li> <li>3. Propuesta de programa.</li> <li>4. Autorización.</li> <li>5. Definición de instructores.</li> <li>6. Presentación de manuales.</li> </ol>	128
	Capacitación Institucional	OMA-DC-03	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación y logística.</li> <li>2. Impartición de la capacitación</li> <li>3. Evaluación.</li> <li>4. Determinación de participación.</li> <li>5. Reconocimiento oficial.</li> </ol>	131
	Capacitación técnica	OMA-DC-04	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de propuesta de evento.</li> <li>2. Validación de contenido teórico.</li> <li>3. Aprobación de programa, costo y contenido.</li> <li>4. Impartición del curso.</li> </ol>	134



PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
Departamento de Capacitación y Desarrollo	Apoyo económico para capacitación especializada	OMA-DC -05	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información y aprobación.</li> <li>2. Análisis de viabilidad y contenidos.</li> <li>3. Aprobación de solicitud.</li> <li>4. Archivo y notificación.</li> <li>5. Elaboración y entrega de cheque.</li> </ol>	137
	Honorarios	OMA-DC -06	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autorización de solicitud.</li> <li>2. Revisión de partida presupuestal de honorarios.</li> <li>3. Solicitud de elaboración de contrato.</li> <li>4. Actualización de base de datos.</li> <li>5. Elaboración de contrato</li> </ol>	141
	Servicio social y/o practicas profesionales	OMA-DC-07	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de programas.</li> <li>2. Asignación de prestadores.</li> <li>3. Control de horas y actividades.</li> <li>4. Liberación del servicio social</li> </ol>	
	Becas	OMA-DC-08	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se establece convenio con las instituciones</li> <li>2. Convocatoria</li> <li>3. Estudio socioeconómico</li> <li>4. Se otorgan las becas</li> </ol>	



## Descripción narrativa y diagrama

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de capacitación	<b>Código:</b> OMA-DCD-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Identificar necesidades y áreas de oportunidad de capacitación de los servidores públicos
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de capacitación y desarrollo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Presentación de propuesta de capacitación		
1.1	Se entrevista a Directores y Jefes para conocer las áreas en las que su personal requiere capacitación (formato oficial)	Departamento de Capacitación y Desarrollo
1.2	Los Directores hacen propuestas de capacitación que, en la medida de lo posible, sean consideradas para el programa institucional de capacitación.	Dependencia
2. Análisis de requerimientos		
2.1	Revisa y analiza la información obtenida de las entrevistas y el formato de diagnóstico	Departamento de Capacitación y Desarrollo
2.2	Determina las áreas o aspectos que más se repiten para, en base a ellos, elaborar el programa de capacitación institucional	
3. Elaboración de propuesta de programa de capacitación		
3.1	Elabora una propuesta del Programa de Capacitación Institucional	Departamento de Capacitación y Desarrollo
3.2	Recibe propuesta y la revisa	Oficialía Mayor Administrativa
4. Autorización de programa		
4.1	Aprueba o desaprueba la propuesta, en caso de no aprobación de la propuesta, regresa a Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos para su corrección.	Oficialía Mayor Administrativa
5. Definición de instructores		





5.1	En caso de ser aprobado se procede a la búsqueda de instructores para la impartición del curso.	Departamento de Capacitación y Desarrollo
<b>6. Presentación de manuales</b>		
6.1	Elabora y entrega el manual que se utilizará en los cursos o talleres para su revisión	Instructor

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de capacitación	<b>Código:</b> OMA-DCD-01

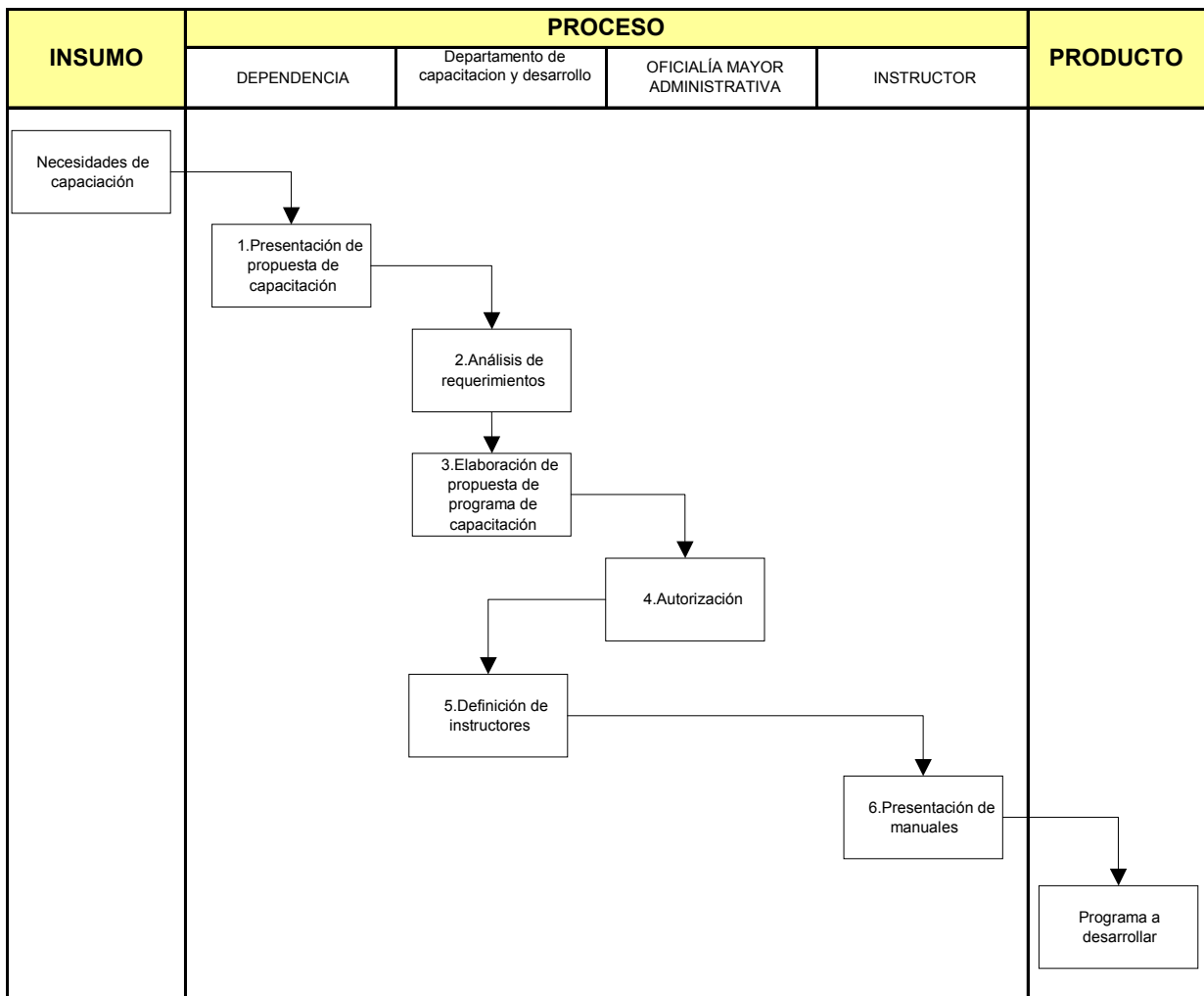
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
6.2	Revisa que los manuales se hayan elaborado según los requerimientos	Departamento de capacitación y desarrollo
6.3	Verifica que sean correctos	
6.4	En caso de no ser correctos, corrige de acuerdo a observaciones	Instructor
6.5	En caso de ser correctos, otorga el Vo.Bo.	Departamento de capacitación y desarrollo

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación debe coordinarse por el departamento de capacitación y desarrollo una vez al año.</li> <li>2. La Capacitación Institucional debe ser impartida por instructores internos y externos que acrediten su capacidad en la materia.</li> <li>3. Las propuestas de actividades de capacitación deberán ser elaboradas por los directores de área de cada dependencia</li> <li>4. Para la selección de instructor externo, deberán existir al menos tres cotizaciones.</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de necesidades reales y específicas de capacitación de los servidores públicos</li> <li>• Obtención de requerimientos para elaboración de programación anual</li> <li>• Obtención de programas y manuales de participante para el desarrollo del curso programado.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta participación de los servidores públicos en eventos programados</li> <li>• El diagnóstico de necesidades de capacitación estará terminado durante el mes de diciembre.</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de diagnóstico de necesidades de capacitación</li> <li>• Concentrado de avances o cursos</li> <li>• Propuestas presentadas por capacitador externo</li> </ul>

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de capacitación	<b>Código:</b> OMA-DCD-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de capacitación y desarrollo	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Institucional	<b>Código:</b> OMA-DCD-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Desarrollar las habilidades y capacidades del servidor público mediante programas institucionales de desarrollo humano.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de capacitación y desarrollo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Realización de planeación y logística</b>		
1.1	Elabora calendario estimado de talleres a realizarse por mes	Departamento de Capacitación y Desarrollo
1.2	Contacta al instructor para identificar las fechas disponibles	
1.3	Revisa su agenda de actividades para determinar la disponibilidad de fechas programadas para los talleres	Instructor
1.4	En caso de tener disponible la fecha establecida, procede a programar el lugar para impartir el taller. En caso de que el instructor no tenga fechas disponibles, se reajusta el calendario para cubrir los cursos programados.	Departamento de Capacitación y Desarrollo
1.5	Elabora invitaciones, material del evento e informa disponibilidad de instalaciones	
1.6	Recibe invitación a los talleres, hace extensiva la invitación al personal y envía a la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos lista de asistencia a cada taller	Dependencia
<b>2. Impartición de la capacitación</b>		
2.1	Al iniciar el curso, da la bienvenida a nombre del Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco a los participantes de los talleres	Depto. de Capacitación y Desarrollo
2.2	Imparte el curso-taller de capacitación institucional al personal del Ayuntamiento	Instructor
2.3	Revisa lista de asistencia y evaluación del evento.	Depto. de Capacitación y Desarrollo
<b>4. Determinación de la participación del trabajador</b>		
4.1	Confirma y define si existió o no participación del trabajador en el evento de capacitación. Notifica y registra en sistema eslabón	Departamento de capacitación y desarrollo



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo		<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Institucional		<b>Código:</b> OMA-DCD-02
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>ÁREA</b>
4.2	Elabora reconocimientos de participación en el taller	Departamento de capacitación y desarrollo
4.3	Recibe notificación a participantes en el curso-taller de capacitación	Departamento de capacitación y desarrollo
5. Información a nóminas		
5.1	Informa a nóminas	Departamento de capacitación y desarrollo
6. Reconocimiento oficial		
6.1	Firma reconocimientos	Oficialía Mayor Administrativa
6.2	Firma reconocimientos	Presidencia
6.3	Envía constancias a las dependencias	Departamento de capacitación y desarrollo
6.4	Entrega las constancias de participación en el taller al personal de su área	Dependencia

**Políticas del Subproceso:**

1. La capacitación Institucional y técnica debe ser gratuita y obligatoria.
2. La invitación a participar en la Capacitación Institucional y Técnica deberá hacerse por escrito a todas las dependencias involucradas y/o relacionadas. Estas invitaciones son de carácter obligatorio.
3. Las Direcciones deben enviar el listado de participantes a los talleres por escrito con tres días hábiles de anticipación. Si después de haber sido confirmada la asistencia del personal, éste no se presenta se le descontará el día.
4. Se tendrán 20 minutos de tolerancia para permitir el ingreso al taller, después de ese periodo no se permitirá el ingreso. El servidor público que no sea admitido y no regrese a su área de trabajo se le descontará el día.

**Resultados Esperados:**

- Promover la formación del servidor público en las habilidades necesarias para mejorar su desempeño y poder brindar un mejor servicio



Puerto  
Vallarta

---

---

**Indicadores de Éxito:**

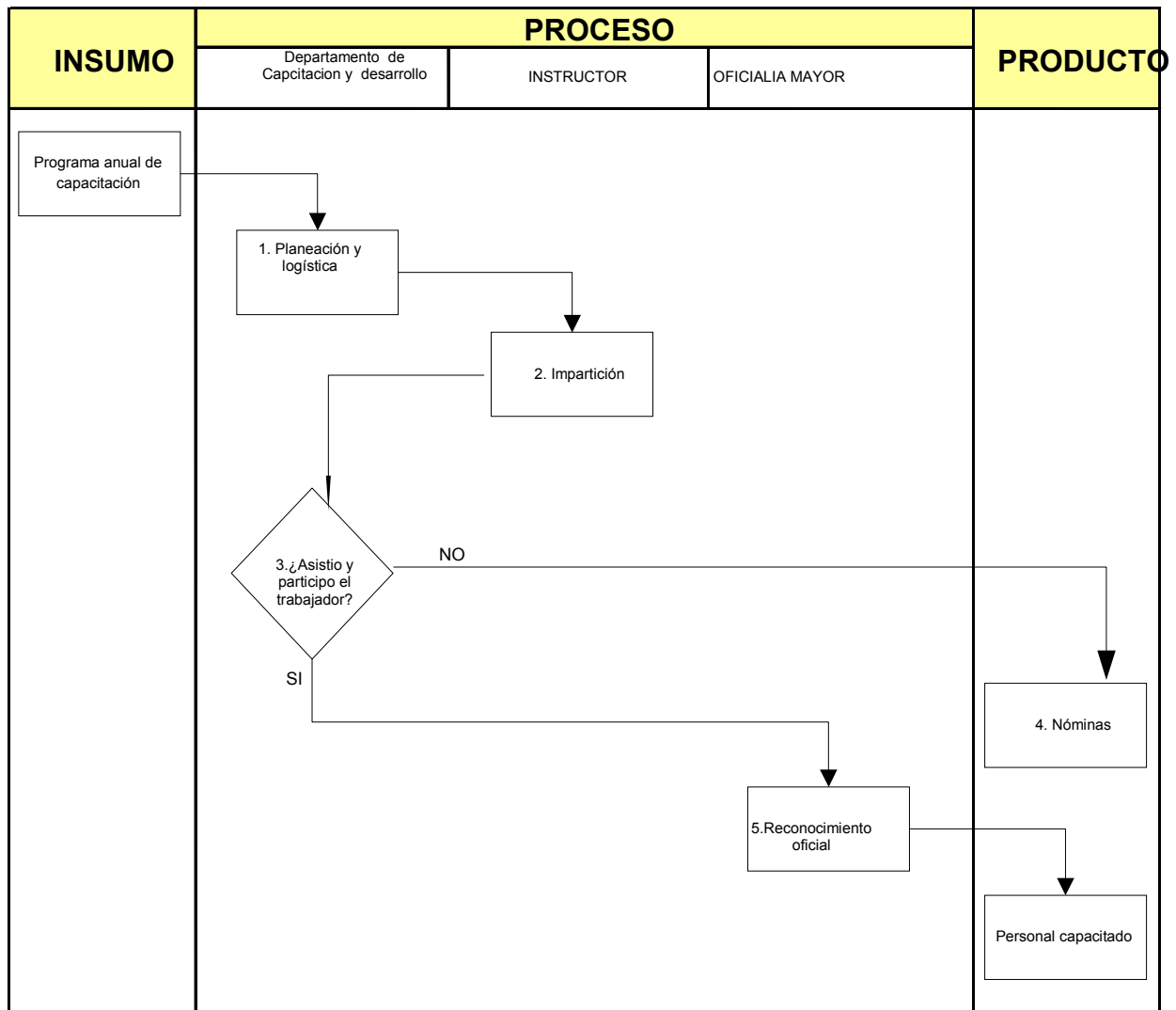
- Demanda de participación en el evento
- Evaluación final del evento

**Documentación de Referencia:**

- Ley de Servidores Públicos del Estado y sus Municipios
- Condiciones Generales de Trabajo



Nombre del Proceso Sustantivo: Departamento de Capacitación y Desarrollo	Hoja: 4/4
Nombre del Proceso Sustantivo: Departamento de Capacitación y Desarrollo	Hoja: 1/3
Nombre del Subproceso: Capacitación Técnica	Código: OMA-DCD-03
Nombre del Subproceso: Capacitación Institucional	Código: OMA-DCD-02
Dirección General: Oficialía Mayor Administrativa	
Dirección de Área Responsable del Proceso: Departamento de Capacitación y Desarrollo	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Brindar los conocimientos teórico prácticos que requieran para el eficiente desempeño de sus funciones
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Elaboración de propuesta de evento		
1.1	Presenta diagnóstico de necesidades de capacitación.	Departamento de capacitación y desarrollo
1.2	Analiza y establece prioridades en los requerimientos de capacitación técnica que manifiestan las dependencias.	
3.1	Identifica proveedores de capacitación técnica requerida, solicita programa y desarrollo de contenidos, envía propuesta de curso de capacitación técnica a dependencia	Departamento de capacitación y desarrollo.
2. Validación de contenido teórico		
2.1	Valida contenido y confirma programa específico	Dependencia
3. Aprobación de programa, coste y contenido		
3.1	Aprueba programa de capacitación técnica, con contenido, costo y prioridad de inicio.	Oficialía Mayor Administrativa
3.2	Programa evento de capacitación técnica, informa a dependencia fechas de inicio y solicita cheque a Tesorería.	Departamento de capacitación y desarrollo
3.3	Envía invitación a participantes al evento de capacitación técnica.	Dependencia
4. Impartición del curso		
4.1	Imparte curso y programa técnico práctico aprobado.	Instructor
5. Registro de asistencia y evaluación		
5.1	Informa acerca de asistencia y aprovechamiento de participante en evento de capacitación técnica.	Instructor

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Técnica	<b>Código:</b> OMA-DCD-03



No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
5.2	En caso de existir alguna anomalía durante el desarrollo del programa de capacitación informa a la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos.	Instructor
5.3	Investiga y aclara anomalía o Subdirección detectada durante el evento.	Departamento de capacitación y desarrollo
5.4	En caso de no existir anomalías durante el evento, recibe lista de asistencia.	Departamento de capacitación y desarrollo
5.5	Registra capacitación recibida por el servidor en el sistema de eslabón.	
5.6	Expide cheque y paga a proveedor.	Tesorería

**Políticas del Subproceso:**

1. La capacitación Institucional y técnica debe ser gratuita y obligatoria.
2. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación debe coordinarse por el departamento de capacitación y desarrollo una vez al año.
3. La invitación a participar en la Capacitación Institucional y Técnica deberá hacerse por escrito a todas las dependencias involucradas y/o relacionadas. Estas invitaciones son de carácter obligatorio.
4. Si existe necesidad en participar en algún evento de capacitación no contemplado en la detección de necesidades, el jefe del área podrá solicitarlo mediante oficio dirigido a la Oficialía Mayor Administrativa.

**Resultados Esperados:**

- Atender las necesidades de capacitación identificadas en el diagnóstico
- Contribuir en la actualización técnica y profesional del servidor público

**Indicadores de Éxito:**

- Reporte del jefe inmediato del participante en la capacitación, acerca del desempeño del personal capacitado

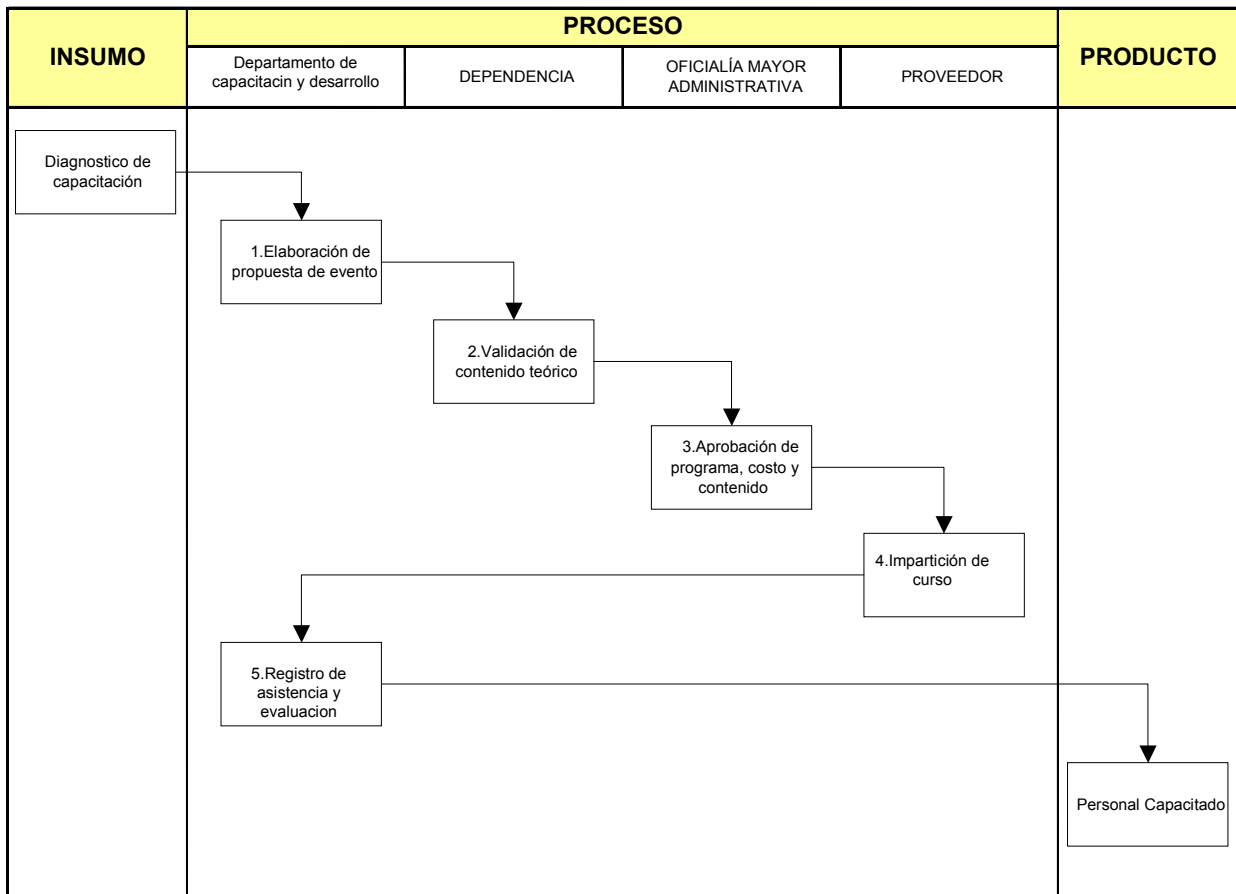
**Documentación de Referencia:**

- Diagnóstico de necesidades de capacitación
- Ley de Servidores Públicos del Estado y sus Municipios





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Técnica	<b>Código:</b> OMA-DCD-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DCD-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Desarrollar Las habilidades y capacidades del servidor público, mediante programas específicos de desarrollo profesional.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Información y aprobación</b>		
1.1	Solicita información al departamento de capacitación y desarrollo sobre procedimiento a seguir	Servidor Público
1.2	Informa sobre trámite y los requisitos indispensables a cubrir	Departamento de capacitación y desarrollo
1.3	Entrega el formato de solicitud de apoyo económico (formato oficial)	
1.4	Recibe formato, llena completamente solicitud.	Servidor Público
1.5	Recaba las firmas de su jefe inmediato, del director, así como el sello de área o dirección.	
1.6	Recibe la solicitud y anexa copia del programa del curso, incluyendo la información de los instructores que participan.	Departamento de capacitación y desarrollo
1.7	Registra solicitud en bitácora	
1.8	Decide la viabilidad de participación en el evento, en función del contenido del curso y su relación con la actividad laboral cotidiana.	
<b>2. Análisis de viabilidad y contenidos</b>		
2.1	En caso de no ser viable informa verbalmente al interesado el rechazo de su solicitud	Departamento de capacitación y desarrollo
2.2	Se archiva la solicitud no autorizada, terminando el procedimiento.	
<b>3. Aprobación de solicitud</b>		
3.1	En caso de ser viable, recibe solicitud para su aprobación, previamente autorizada por la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos, así como la solicitud de cheque correspondiente.	Oficialía Mayor Administrativa

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DCD-04

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3.2	Revisa la viabilidad del curso o evento solicitado	Oficialía Mayor Administrativa
3.3	Determina la aprobación o desaprobación de la solicitud	
3.4	En caso de no ser aprobado, regresa el formato a la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos quien se encarga de avisar al interesado	
3.5	En caso de ser aprobado, confirma el porcentaje del presupuesto que el Ayuntamiento le brindará al solicitante	
3.6	Regresa solicitud aprobada al Departamento de capacitación y desarrollo	
<b>4. Archivo y notificación</b>		
4.1	Recibe solicitud aprobada, archiva y registra en sistema de eslabón	Departamento de capacitación y desarrollo
4.2	Envía solicitud de cheque para pago de curso a Tesorería	
4.3	Informa a interesado	
4.4	Elabora reporte mensual de personal que participa en eventos de capacitación especializada	
<b>5. Elaboración y entrega de cheques</b>		
5.1	Elabora cheque e informa al Departamento de capacitación y desarrollo	Tesorería
5.2	Entrega cheque a interesado, éste deberá firmar un pagaré, el cuál se cancelará cuando entregue la factura a nombre del Ayuntamiento.	
<b>Políticas del Subproceso:</b>		
1. El costo de la capacitación especializada es subsidiado por el Ayuntamiento en un 60 % del costo total, así como el 40% por parte del empleado.		
2. La capacitación especializada esta autorizada para, Regidores, Secretarios, Directores Generales, Subdirectores, Directores de área, Jefes de departamento, Jefes de sección y Coordinadores. La capacitación especializada deberá ser solicitada mediante formato de "Solicitud de Capacitación".		
3. Para la capacitación especializada se debe reunir los siguientes requisitos:		
b) Tener una antigüedad mínima de un año laborando en el Ayuntamiento.		
c) Comprobar que el evento está directamente relacionado con las funciones que realiza en el Ayuntamiento.		



Puerto Vallarta

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DCD-04

**Políticas del Subproceso:**

- d) Se revisará la disponibilidad de presupuesto.
- e) Estos apoyos deberán ser solicitados uno a la vez, mientras esté recibiendo un apoyo no se autorizará otro.
4. El apoyo consistirá en:
  - a) Apoyos hasta del 60% de los conceptos de inscripción y colegiaturas en su caso.
  - b) Flexibilidad de horarios durante el periodo de estudios cuando las clases coincidan con el horario de trabajo, siempre y cuando no afecte la operatividad del área.
5. Cuando el apoyo sea autorizado, la Secretaría de Administración solicitará el cheque por el monto correspondiente a la Secretaría de Hacienda y Tesorería.
6. El cheque se expedirá a nombre de la Institución Educativa, salvo que sea fuera de la ciudad y se estén contemplando viáticos.
7. En caso de Maestrías o estudios modulares deberá presentar un formato por cada módulo; y para mantener el apoyo el promedio mínimo debe ser de ocho por período, y el 95% de asistencias.
8. El aspirante a estudios especializados deberá presentar un proyecto o la aplicación del estudio en su área de trabajo para que le sea autorizado, este proyecto debe ser verificado en efectividad, por el Departamento de capacitación y desarrollo En caso de no validarlo no será autorizado el apoyo.
9. El apoyo podrá ser negado cuando no cumpla con los requisitos mencionados. El interesado será informado de la negativa por escrito dirigido a su Jefe inmediato y al representante del departamento de capacitación y desarrollo
10. El apoyo podrá ser revocado por no conservar el promedio de ocho o faltar más del 5% del curso.

**Resultados Esperados:**

- Estimular la participación en actividades de capacitación que permita el enriquecimiento de su trabajo

**Indicadores de Éxito:**

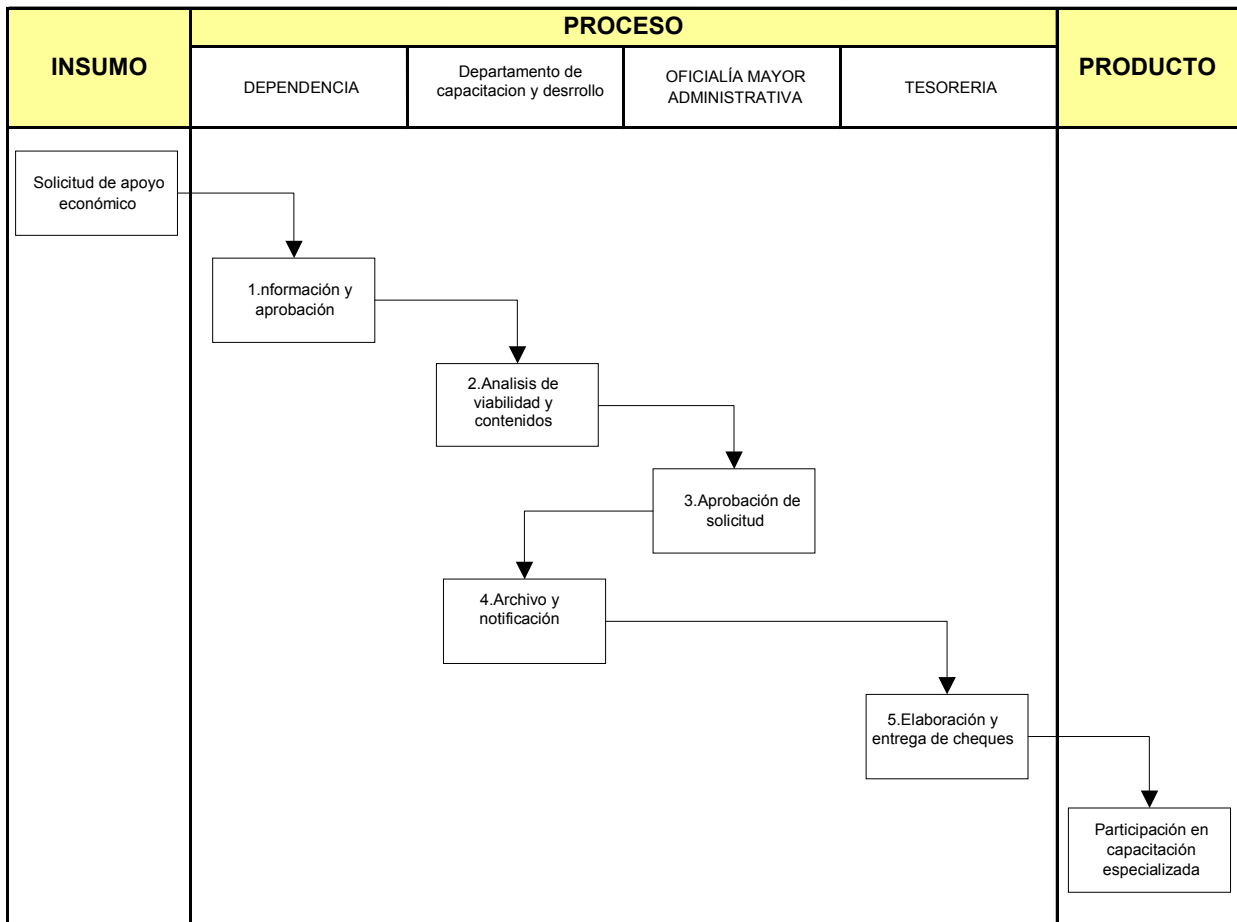
- Información al servidor público acerca de la aprobación o rechazo del apoyo solicitado en un plazo máximo de 3 días.
- Constante utilización de apoyos económicos por parte del servidor público

**Documentación de Referencia:**

- Formato de solicitud de capacitación
- Ley de Servidores Públicos del Estado y sus Municipios



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DCD-04
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Honorarios	<b>Código:</b> OMA-DCD-05

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Asegurar el cumplimiento de la administración de la partida presupuestal de honorarios
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Autorización de solicitud		
1.1	Solicita autorización para contratar servicios profesionales con pago por honorarios, sea nuevo proyecto o renovación; envía oficio.	Dependencia
2. Revisión de partida presupuestal de honorarios		
2.1	Recibe oficio, ratifica proyecto y autoriza. Envía a Dirección Administrativa de Oficialía Mayor Administrativa	Departamento de capacitación y desarrollo
3. Solicitud de elaboración de contrato		
3.1	Recibe oficio y analiza cantidades a pagar, confronta contra partida presupuestal autorizada.	Departamento de capacitación y desarrollo
3.2	Determina si existe presupuesto disponible, en caso negativo notifica a dependencia; en caso afirmativo notifica a Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos.	
4. Actualización de base de datos		
4.1	Elabora oficio solicitando la elaboración de contrato para pago por honorarios	Departamento de capacitación y desarrollo.
4.2	Actualiza base de datos	
4.3	Recaba firmas de visto bueno del Director Administrativo, Oficial Mayor Administrativo y Dirección de Presupuestos	
5. Elaboración de contrato		
5.1	Elabora contrato para pago por honorarios y recaba firmas de aprobación, Tesorería, Sindicatura, Secretaria General, Presidencia Municipal, Oficialía Mayor Administrativa.	Dirección Jurídica Consultiva



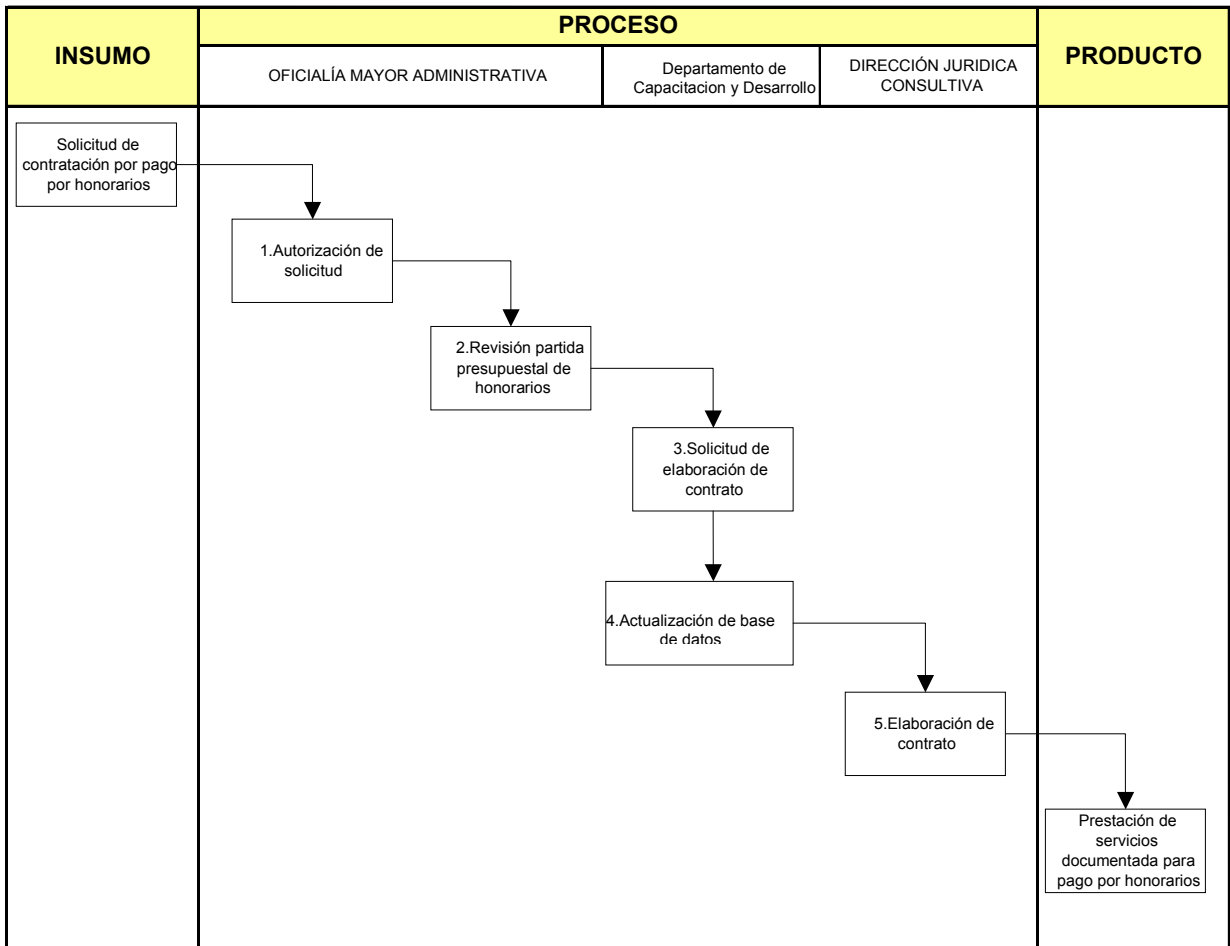
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Honorarios	<b>Código:</b> OMA-DCD-05

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
5.2	Envía copias de documento aprobatorio original a Tesorería y Contraloría, copia a Egresos, dependencia solicitante y departamento de capacitación y desarrollo.	Dirección Jurídica Consultiva

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Debe obedecer a un proyecto específico y presupuesto autorizado.</li> <li>2. Debe cumplir con la normatividad vigente que pide Contraloría y Sindicatura (Dirección Jurídico Consultiva)</li> <li>3. Debe ajustarse al monto máximo autorizado por el Comité de Adquisiciones.</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los límites y autorizaciones establecidas en la partida presupuestal.</li> <li>• Actualización continua de base de datos de pago por honorarios</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar solicitud de elaboración de contrato para pago por honorarios con un plazo de 8 días a partir de la recepción de petición de la dependencia.</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de solicitud de pago por honorarios emitido por la dependencia</li> <li>• Oficio de solicitud de elaboración de contrato</li> <li>• Contrato individual de pago por honorarios</li> <li>• Base de datos de pago por honorarios</li> </ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Honorarios	<b>Código:</b> OMA-DCD-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación y Desarrollo	



Ver en anexos diagrama de flujo detallado



## Descripción narrativa y diagrama

### DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

#### Narrativa

Nombre del Proceso Sustantivo: Departamento de Atención Ciudadana	Hoja: 1/2
Nombre del Subproceso: Contratación de servicios de telefonía móvil	Código: OMA-DAC-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y asignar los equipos de telefonía móvil a los funcionarios autorizados.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Recepción de solicitud de servicio de telefonía móvil		
1.1	Solicita vía oficio la necesidad de equipo de telefonía celular con la justificación.	Dependencia
1.2	Recibe y valida la petición para su compra o contratación del servicio. En caso de no proceder se informa a la dependencia.	Departamento de Atención Ciudadana
2. Validación presupuestal		
2.1	Si procede, solicita a la Dirección de Tesorería que valide el presupuesto de acuerdo a lo solicitado para el ejercicio del año.	Departamento de Atención Ciudadana
2.2.	Recibe respuesta del Dirección de Tesorería Informa a la Dependencia en caso que no se apruebe.	
3. Elaboración de Requisición		
3.1	Si el Departamento de Egresos aprueba el presupuesto, elabora la requisición de la solicitud de servicio o compra de equipo.	Departamento de Atención Ciudadana
3.2	Valida requisición.	O.M.A.
3.3	Ingrese al sistema de telefonía móvil	Departamento de Atención Ciudadana
4. Recepción de equipo o servicio.		
4.1	Recibe equipo nuevo así como recibo de materiales del mismo y valida contra lo requerido.	Departamento de Atención

**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO**  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



		Ciudadana
<b>5. Registro municipal de números telefónicos nuevos</b>		
5.1	Informa a la Oficialía Mayor Administrativa de la Adquisición de equipo.	Departamento de Atención Ciudadana
5.2	Recibe documento, registra equipos.	Departamento de Atención Ciudadana
<b>6. Entrega de equipo</b>		
6.1	Registra en la base de datos de Departamento de Atención Ciudadana.	Departamento de Atención Ciudadana
6.2	Entrega al usuario final y firma resguardo del equipo.	Departamento de Atención Ciudadana

**Políticas del Subproceso:**

1. La Departamento de Atención Ciudadana debe recibir solicitudes de servicio de telefonía móvil en el mes de octubre para validar el ante presupuesto para el siguiente año.
2. La Departamento de Atención Ciudadana debe administrar el presupuesto autorizado para la contratación y compra de equipo de telefonía móvil para las dependencias solicitantes.
3. El Departamento de Atención Ciudadana debe ser la única instancia responsable de contactar al proveedor para garantizar los servicios contratados, así como las bajas, cambios o modificaciones de los equipos o planes a contratar.

**Resultados Esperados:**

- Recibir y asignar el 100% de los equipos de telefonía móvil autorizados.

**Indicadores de Éxito:**

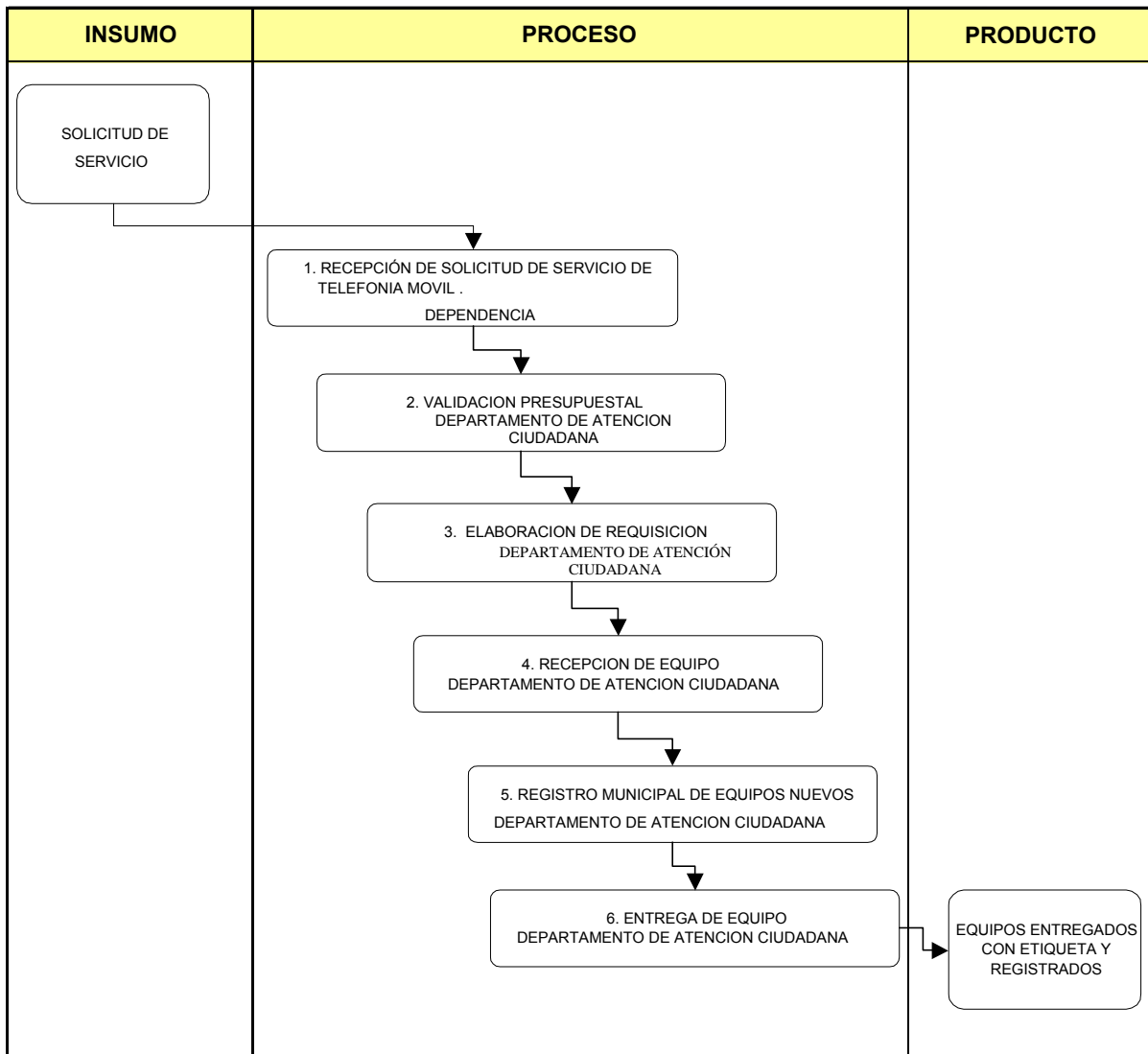
- Que el 100 % de los servicios contratados coincidan contra lo solicitado.
- El cumplimiento del 100% de contratos de servicios.
- El personalizado de los equipos colabore al mejor desempeño y funcionamiento funcionario-trabajador-institución.

**Documentación de Referencia:**

- Oficio de solicitud de servicio
- Resguardos firmados
- Requisiciones.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Contratación de Servicios de telefonía móvil	<b>Código:</b> OMA-DAC-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud de servicio telefónico.	<b>Código:</b> OMA-DAC-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar la red municipal de voz y cuidar el buen uso de la misma.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Solicitud de servicio telefónico.		
1.1	Solicita servicio vía oficio.	Dependencia
1.2	Recibe solicitud con visto bueno de la Dirección de la Dependencia para servicio telefónico.	Departamento de Atención Ciudadana
1.3	Evalúa si procede la solicitud, si no procede se avisa a usuario.	
1.4	Si procede, evalúa factibilidad.	
2. Factibilidad en la red municipal.		
2.1	Analiza si es posible en la red actual si no pasa a actividad 3.	Departamento de Atención Ciudadana
2.2	Evalúa disponibilidad en el conmutador, si no es posible pasa a proceso de compra de equipo.	
2.3	Realiza visita de campo evaluando posibilidad de conexión a nodo, si no es posible se informa al usuario.	
2.4	Si es posible conectarlo en la red actual, pasa a la actividad 5	
3. Factibilidad de enlace por microondas (Antenas de comunicación)		
3.1	Realiza visita de campo verificando si puede ser enlace microondas, si no pasa a actividad 4.	Departamento de Atención Ciudadana
3.2	Solicita al departamento de proveeduría que realice proceso de compra de enlace microondas, continúa en actividad 5.	Departamento de Atención Ciudadana



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud de servicio telefónico	<b>Código:</b> OMA-DAC-02

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
4. Factibilidad de línea conmutada		
4.1	Realiza requisición de línea conmutada.	Departamento de Atención Ciudadana
5. Ejecución del servicio		
5.1	Realiza el servicio y entrega la línea a usuario.	Departamento de Atención Ciudadana
6. Terminación del servicio		
6.1	Termina el servicio y registra en memoria técnica.	Departamento de Atención Ciudadana

**Políticas del Subproceso:**

1. La Departamento de Atención Ciudadana debe ser la única instancia que administre y controle la red municipal de voz.
2. La Departamento de Atención Ciudadana debe atender solicitudes de alta, baja, o modificación de extensiones.
3. La Departamento de Atención Ciudadana debe cuidar el buen uso del servicio telefónico de la red municipal de voz.
4. La Departamento de Atención Ciudadana es la única instancia autorizada para la valoración técnica de la contratación de servicios de telefonía.

**Resultados Esperados:**

- Que el usuario cuente con el servicio de telefonía solicitado de acuerdo a la factibilidad técnica.

**Indicadores de Éxito:**

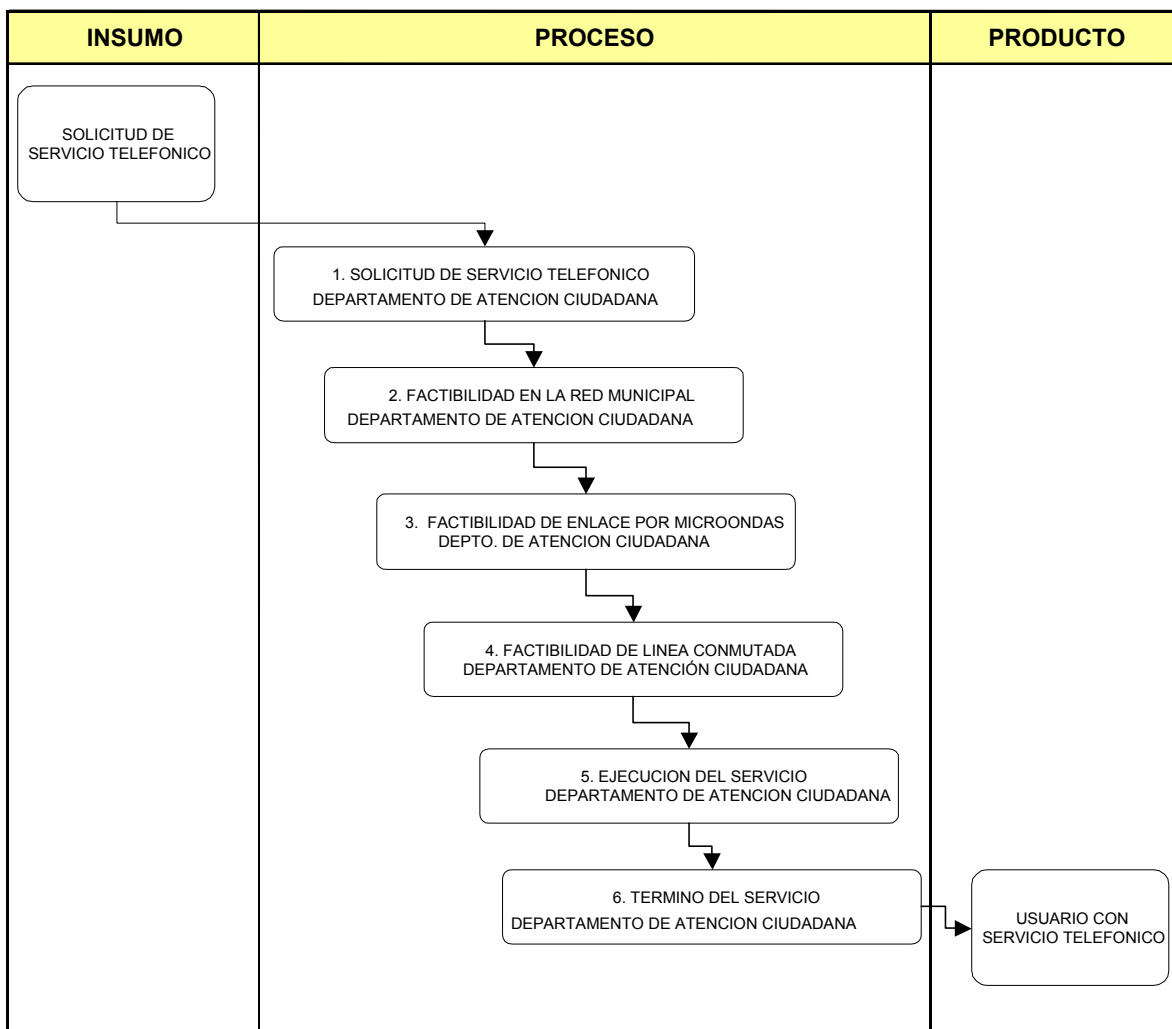
- El correcto funcionamiento del servicio de acuerdo a lo solicitado y autorizado.
- El aprovechamiento óptimo de los recursos de la red de voz.

**Documentación de Referencia:**

- Solicitud de servicio
- Memoria técnica.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud de servicio telefónico.	<b>Código:</b> OMA-DAC-02
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar la red municipal de voz y cuidar el buen uso de la misma.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Claves de acceso para llamadas a celulares o larga distancia.	<b>Código:</b> OMA-DAC-03

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controlar las claves de acceso para llamadas a celular y larga distancia en la red municipal de voz en las dependencias.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Valoración de la solicitud.		
1.1	Solicita vía oficio el alta o modificación de clave de acceso a celular o larga distancia con la justificación.	Dependencia
1.2	Valoración de lo solicitado, si no procede se notifica al usuario.	Departamento de Atención Ciudadana
2. Determinación de tipo de servicio		
2.1	Si procede, determina que tipo de servicio para a realizar, alta, baja o modificación de clave.	Departamento de Atención Ciudadana
3. Realización del servicio		
3.1	Si es baja de clave, realiza baja en el sistema (conmutador) y termina proceso.	Departamento de Atención Ciudadana Y Dependencia
3.2	Si es una modificación de clave, solicita al usuario nuevo número confidencial y continúa en actividad 3.4.	
3.3	Si es alta de clave, da de alta la clave de acceso a celular o larga distancia en el conmutador.	
3.4	Entrega en forma confidencial clave de acceso a celular o larga distancia al usuario.	
3.5	Elabora carta compromiso para el buen uso de la clave de acceso a celular o larga distancia y solicita al usuario que la firme.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Claves de acceso para llamadas a celulares o larga distancia.	<b>Código:</b> OMA-DAC-03

**Políticas del Subproceso:**

1. La Departamento de Atención Ciudadana debe atender solicitudes vía oficio de la Dirección solicitante para alta baja o modificación de claves de acceso para llamadas a celular o larga distancia.
2. La Departamento de Atención Ciudadana debe verificar la correcta utilización de la clave de acceso a celular o larga distancia en la red municipal de voz.
3. El usuario es responsable del buen uso y de la confidencialidad de la clave de acceso para llamadas a celular o larga distancia.

**Resultados Esperados:**

- Que la clave proporcionada funcione correctamente según la necesidad del usuario con la autorización de la Departamento de Atención Ciudadana.

**Indicadores de Éxito:**

- El uso adecuado de las claves y de la red municipal de voz
- Control de la tarifa de consumo.

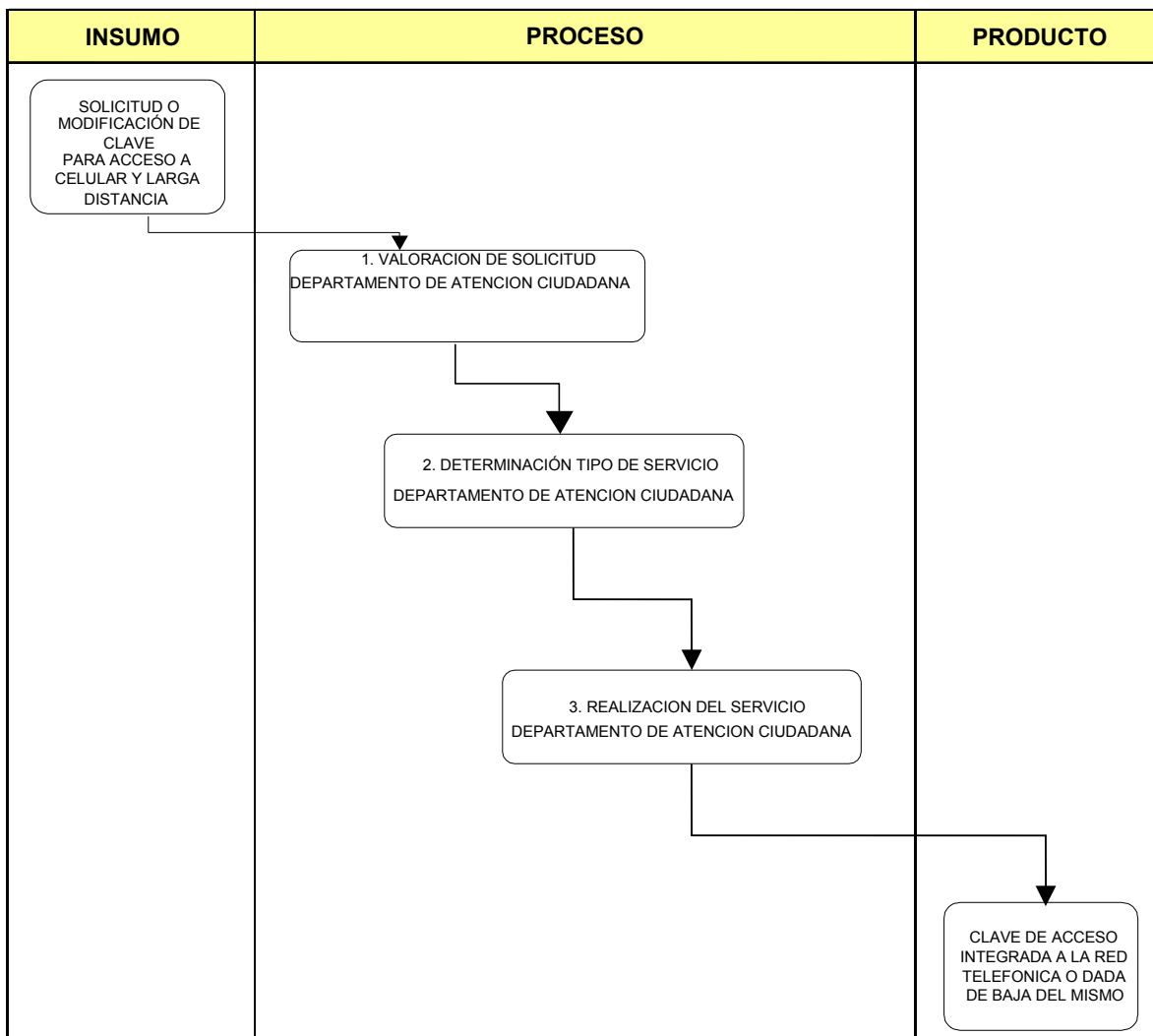
**Documentación de Referencia:**

- Oficio de solicitud
- Memoria técnica.





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Claves de acceso para llamadas a celulares o larga distancia.	<b>Código:</b> OMA-DAC-03
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Administrar y controla las claves de acceso para llamadas a celular y larga distancia en la red municipal de voz en las dependencias.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud o reparación de equipos telefónicos.	<b>Código:</b> OMA-DAC-04

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar el buen funcionamiento del equipo asignado a los usuarios de la red municipal de voz de las dependencias.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Solicitud del servicio.		
1.1	Solicita la asignación y/o la revisión de equipo telefónico.	Dependencia
1.2	Recibe reporte u oficio de solicitud de la Dependencia.	Departamento de Atención Ciudadana
2. Valoración de factibilidad técnica.		
2.1	Acude a sitio para valorar la factibilidad del servicio solicitado.	Departamento de Atención Ciudadana
2.2	Verifica si se puede reparar, si es posible continúa en actividad 3.1.	
2.3	Si no se puede reparar, solicita baja del equipo vía oficio y realiza formato de entrega.	
2.4	Revisa si hay en existencia equipo nuevo y continúa en actividad 5.1.	
2.5	Si no hay equipo, notifica al usuario y realiza el proceso de compra de equipos. Cuando recibe el equipo, continúa en actividad 5.1	
3. Determinación de tipo de servicio.		
3.1	Solicita revisión del equipo a la compañía encargada del mantenimiento de los equipos telefónicos.	Departamento de Atención Ciudadana



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana.	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud o reparación de equipos telefónicos.	<b>Código:</b> OMA-DAC-04

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
4. Servicio externo.		
4.1	Realiza requisición de reparación de equipo, sigue proceso de compra.	Departamento de Atención Ciudadana
4.2	Envía equipo al proveedor externo para reparación.	
4.3	Repara equipo y entrega a la Departamento de Atención Ciudadana	Proveedor
5. Finalización del servicio.		
5.1	Acude al sitio e instala equipo.	Departamento de Atención Ciudadana
5.2	Termina el servicio.	

**Políticas del Subproceso:**

1. La Departamento de Atención Ciudadana es la única instancia autorizada para definir técnicamente si proceden las solicitudes de alta o baja de equipos telefónicos.
2. La Departamento de Atención Ciudadana es la única instancia autorizada para requerir y recibir equipos telefónicos.
3. La Departamento de Atención Ciudadana es la única instancia autorizada para solicitar, dar seguimiento y recibir los servicios realizados por proveedores externos realizados a equipos telefónicos.

**Resultados Esperados:**

- Que el equipamiento telefónico de la red municipal de voz se encuentre en condiciones óptimas.

**Indicadores de Éxito:**

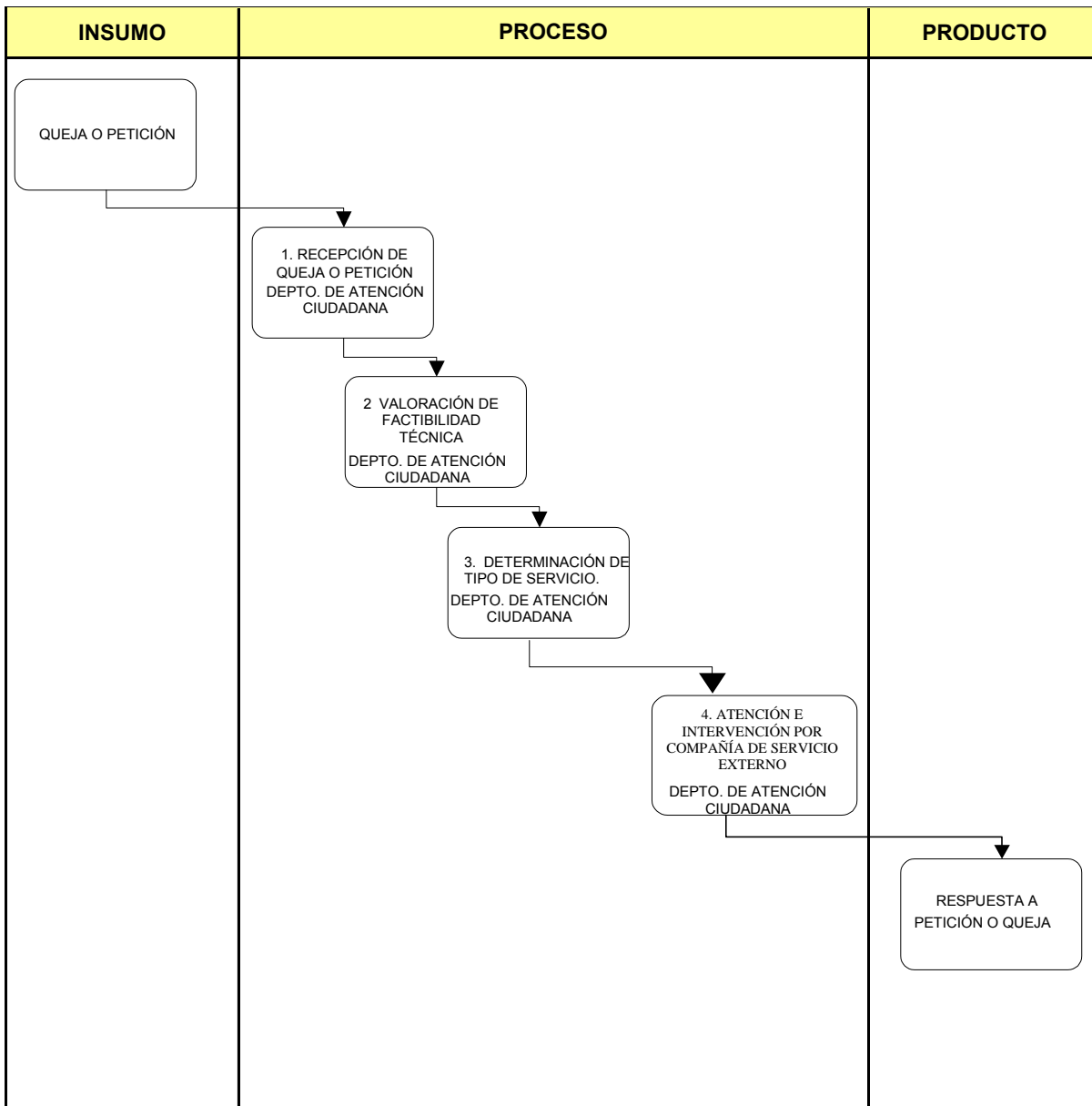
- Número de teléfonos reportados contra reparados.

**Documentación de Referencia:**

- Solicitud de servicio
- Formato de resguardo interno.



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Solicitud o reparación de equipos telefónicos.	<b>Código:</b> OMA-DAC-04
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar el buen funcionamiento del equipo asignado a los usuarios de la red municipal de voz.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana.	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Enlace y orientación al ciudadano	<b>Código:</b> OMA-DAC-05

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Diseñar e implementar mecanismos eficientes que permitan la captación, derivación, orientación e información de las peticiones de los ciudadanos.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Accesoria y orientación al ciudadano		
2.2	Recibe al ciudadano en la ventanilla de entrada al palacio	Departamento de Atención Ciudadana
2.3	Cuestiona al ciudadano sobre el tramite a realizar	
2.4	Orienta sobre la documentación requerida para el tramite	
3. Atención vía telefónica		
3.1	Recibe la llamada en el conmutador	Departamento de Atención Ciudadana
3.2	Deriva telefónicamente el asunto a la dependencia correspondiente.	
3.3	Elabora reporte sobre llamadas recibidas durante la jornada laboral	
3.4	Atiende peticiones internas y responde a las peticiones	
4. Información histórica del municipio de Puerto Vallarta		
4.1	Información en el red	Departamento de Atención Ciudadana
4.2	Información en texto y documental	
4.3	Información verbal y vía telefónica	
5. Atención y enlace del modulo de CONDUCEF		
5.1	Información y orientación sobre la documentación requerida	
5.2	Envió por mensajería a CONDUCEF Jalisco	
5.3	Recibe respuesta por parte de la institución CONDUCEF en un aproximado de 15 a 22 días.	



Puerto Vallarta

5.4	Corroborar con el ciudadano la respuesta de la dependencia a su petición, vía telefónica o presencial.	Departamento de Atención Ciudadana
5.5	Actualizar en la base de datos el programa de reportes.	

**Políticas del Subproceso:**

1. Las operadoras de Enlace Ciudadano deberán de orientar a los ciudadanos sea el asunto de competencia del Ayuntamiento o no.
2. Toda solicitud o reportes sobre servicios de dependencias estatales y/o federales se tomará y turnará, mencionando al interesado que la solución depende de éstas instancias y no del ayuntamiento.

**Resultados Esperados:**

- Dar seguimiento efectivo a la totalidad de reportes recibidos.
- Brindar atención cálida y personalizada en el programa

**Indicadores de Éxito:**

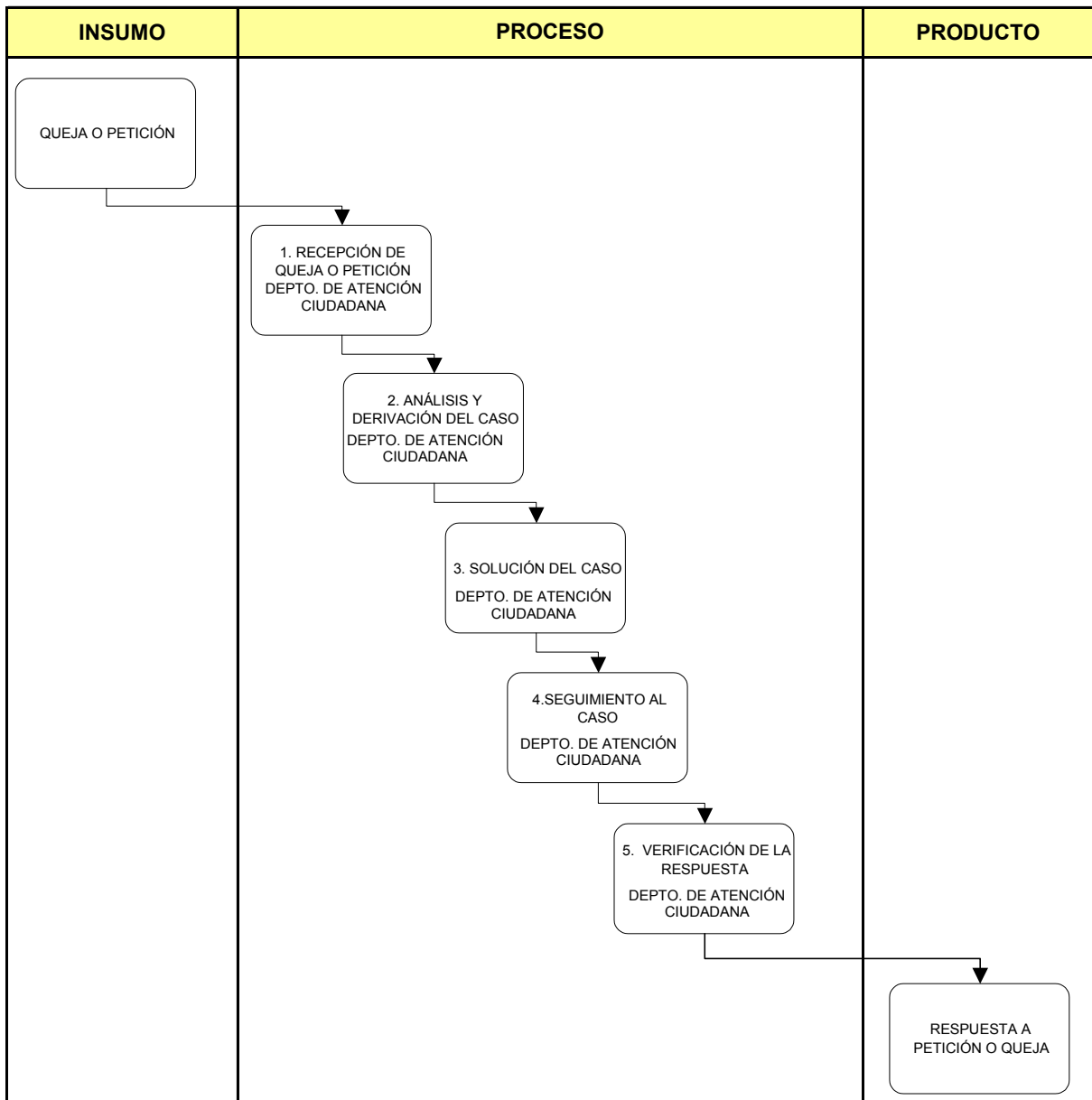
- Índice de satisfacción por encima del 90% efectivo de seguimiento

**Documentación de Referencia:**

- Informes mensuales del programa enlace ciudadano
- Reportes recibidos, formato del programa enlace ciudadano.
- Documentación de seguimiento a los asuntos



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Enlace ciudadano	<b>Código:</b> OMA-DAC-04
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área responsable del proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención ciudadana	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de consumo de telefonía celular y convencional.	<b>Código:</b> OMA-DAC-05
<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Hacer los pagos correcta y oportunamente de Telefonía Celular y convencional para asegurar la continuidad del servicio que se les presta a los funcionarios Municipales y a las oficinas del Palacio Municipal.	
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana	

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Recepción y revisión de recibos</b>		
1.1	Recibe y revisa recibos de Telefonía Celular y convencional.	Departamento de Atención Ciudadana
1.2	Si no encuentra errores continúa en actividad 1.4.	
1.3	Si encuentra errores, hace aclaración ante la compañía prestadora del servicio.	
1.4	Registra recibos en formato.	
<b>2. Tramitación de cheques de pago</b>		
2.1	Elabora documento para autorización.	Departamento de Atención Ciudadana y O.M.A.
2.2	Recaba la firma del Oficial Mayor Administrativo	
2.4	Ingresa documentos para elaboración de cheque.	Departamento de Atención Ciudadana
2.5	Realiza proceso y entrega cheque.	Tesorería y Depto. de Egresos
<b>3. Realización del pago y manejo de documentación.</b>		
3.1	Recibe cheque en Departamento de Egresos.	Departamento de Atención Ciudadana
3.2	Paga los recibos en la las oficinas de la compañía prestadora de servicios correspondiente.	
3.3	Saca copia de los recibos	Oficialía Mayor Administrativa
3.4	Envía recibos originales a Contabilidad.	Departamento de Atención Ciudadana
3.5	Archiva copia de recibos y soporte de pago.	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**

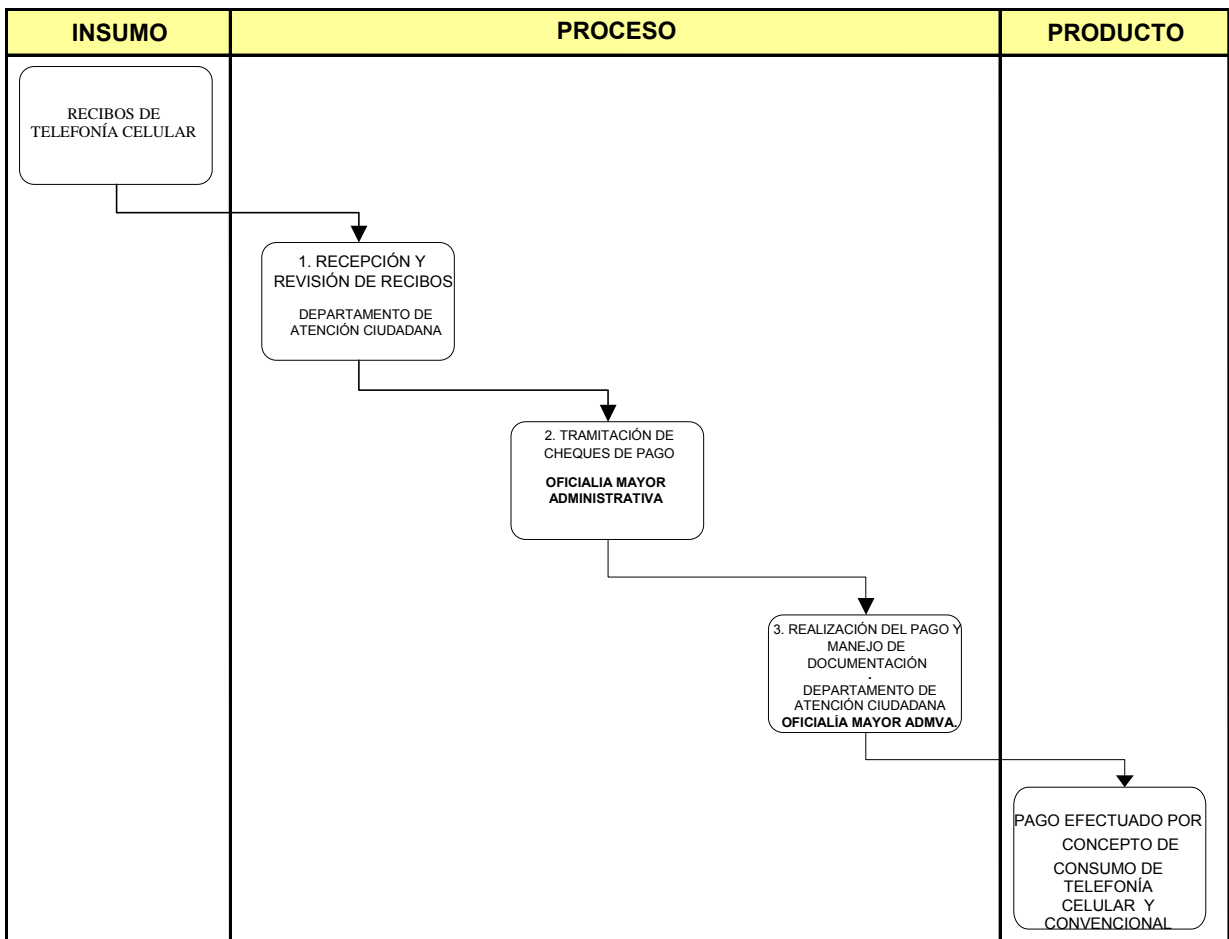


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de consumo de telefonía celular y convencional	<b>Código:</b> OMA-DAC-05

<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las dependencias que reciban directamente los recibos de pago de la compañía de Telefonía Celular y convencional deben entregar los recibos al día siguiente de recibirlo al Departamento de Atención Ciudadana</li> <li>2. Se deben cancelar los contratos que ya no tengan servicio en operación.</li> <li>3. En la revisión se debe considerar que los pagos correspondan al consumo histórico o de lo contrario tener detectados los motivos del incremento de pago.</li> <li>4. Se debe detener cualquier trámite de pago de los recibos en los que se tenga dudas del correcto cargo.</li> <li>5. Para los pagos realizados por prestación del servicio telefónico deberá revisarse la partida presupuestal 404 de la Guía Contable de la Zona Metropolitana de la Contaduría Mayor de Hacienda en la enuncia las asignaciones destinada para cubrir estos conceptos, nacionales e internacionales, que utilicen las dependencias municipales en el desempeño de sus funciones oficiales.</li> </ol>
<p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar cortes por falta de pago.</li> <li>• Evitar pagos no procedentes.</li> <li>• Corrección de anomalías que causen multas.</li> </ul>
<p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución de recibos con multas.</li> <li>• Mantener cero cortes de servicio de telefonía celular y convencional por falta de pago.</li> </ul>
<p><b>Documentación de Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatos de trámite de pago de recibos de telefonía celular.</li> <li>• Registro de pagos históricos de consumo de servicio de telefonía celular por número de medidor.</li> </ul>



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Atención Ciudadana	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de Consumo de Telefonía Celular y convencional	<b>Código:</b> OMA-DAC-05
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Atención Ciudadana	





## **SECCIÓN DE INTENDENCIA**

1. Toda asignación de obras o servicios debe ser ingresada en el sistema ADMIN. a través de requisición de compra, en la cual se debe especificar la descripción del material
2. La Sección de Intendencia solo se concretará a llevar a cabo la limpieza del Palacio Municipal y dependencias que estén ubicadas fuera del mismo, así como apoyo con personal a su cargo para eventos especiales organizados o participación de la Administración.



## SECCIÓN DE INTENDENCIA

### INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS JEFATURA DE INTENDENCIA

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	Pág.
<b>Sección de Intendencia</b>	Limpieza	OMA-JI-001	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición del servicio.</li> <li>2. Elaboración de programa de actividades.</li> <li>3. Realización de tareas.</li> <li>4. Supervisión de tareas.</li> <li>5. Atención a quejas reportadas.</li> <li>6. Control de insumos.</li> </ol>	
	Reporte de Irregularidades e información a la dependencia correspondiente	OMA-JI-002	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Detección de necesidades.</li> <li>2. Planeación del servicio.</li> <li>3. Asignación de servicios.</li> <li>4. Seguimiento.</li> </ol>	
	Control de llaves de las oficinas	OMA-JI-003	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respaldo de las llaves de todas las oficinas del H. Ayuntamiento</li> </ol>	
	Verificación de equipos eléctricos	OMA-JI-004	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apagar los aparatos eléctricos después de la jornada laboral.</li> </ol>	



## Descripción narrativa y diagrama JEFATURA DE SECCIÓN DE INTENDENCIA

### Narrativa

Nombre del Proceso Sustantivo: Jefatura de la Sección de Intendencia	Hoja: 1/4
Nombre del Subproceso: Limpieza	Código: OMA-JSI-01

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Garantizar la correcta realización y supervisión de la limpieza interior y exterior inmediata de los Inmuebles Municipales.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Departamento de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Definición del servicio		
1.1	Determina el tipo del servicio, si es el servicio de limpieza regular o si se trata de un servicio derivado de una queja.	Jefatura de la Sección de Intendencia
1.2	Si es por recepción de queja, continúa en actividad 5.	
1.3	Si es servicio de limpieza diaria, acuerda la hora de la realización del servicio, quién va a reportar las fallas, a evaluar la calidad del servicio y determinar si requiere un servicio especial periódicamente.	Jefatura de la Sección de Intendencia
2. Elaboración de programa de actividades		
2.1	Determina el alcance total de las áreas a cubrir en forma diaria y el tiempo que toma realizar la actividad diaria.	Jefatura de la Sección de Intendencia
2.2	Determina que actividades no se realizan diariamente, con qué frecuencia se requiere y el tiempo que toma realizar esa actividad.	
2.3	Elabora el programa en base a las necesidades de las dependencias y tiempos determinados para cada labor.	
2.4	Asigna el trabajo a cada persona cubriendo el total de la jornada laboral durante todo el mes, considerando el total del personal disponible.	
3. Realización de tareas		

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
**OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



3.1	Otorga los implementos necesarios para realizar las labores encomendadas correctamente incluyendo las herramientas y los consumibles.	Jefatura de la Sección de Intendencia
-----	---	---------------------------------------

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 2/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Limpieza	<b>Código:</b> OMA-JSI-001

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
3.2	Realiza la limpieza de las áreas encomendadas de acuerdo a las políticas de limpieza establecidas y conforme al programa.	Jefatura de la Sección de Intendencia
3.3	El encargado de la limpieza, reporta al supervisor cualquier situación que le haya impedido realizar cada tarea correctamente para reprogramar el día de acuerdo a las necesidades.	
<b>4. Supervisión de tareas</b>		
4.1	El supervisor inmediatamente después de terminado el trabajo, recorre las oficinas, verificando que haya sido realizado correctamente y asegurándose que cumpla las expectativas y políticas acordadas.	Jefatura de la Sección de Intendencia
4.2	En caso de no encontrar fallas.....	
4.3	En caso de encontrar fallas, solicita al la persona encargada de la limpieza de esa área, que solucione las causas de la mismas.	
4.4	El supervisor comunica al encargado del área las fallas detectadas para evitarlas en el futuro.	
4.5	El encargado del área evalúa el trabajo de la persona que tuvo fallas y determina la necesidad de otorgarle capacitación.	
<b>5. Atención a quejas reportadas.</b>		
5.1	Recibe quejas por parte de las dependencias.	Jefatura de la Sección de Intendencia
5.2	Revisa y atiende las quejas reportadas por los usuarios, procurando determinar las causas que originaron las fallas para eliminar las quejas.	
5.3	Una vez resuelta la falla reportada se deberá terminar la tarea en el sistema de reportes.	
<b>6. Control de Insumos.</b>		
6.1	Lleva inventario de las existencias de los consumibles.	Jefatura de la Sección de Intendencia
6.2	Solicita con la debida anticipación, la reposición de insumo próximo a acabarse para evitar fallas en el servicio.	



6.3	Registra en el sistema de reportes la solicitud al área administrativa para llevar un control.
-----	--

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 3/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Limpieza	<b>Código:</b> OMA-JSI-001

	<p><b>Políticas del Subproceso:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La limpieza de las oficinas se debe hacer en el horario previamente establecido de común acuerdo entre el personal de Administración del Palacio Municipal y dependencias externas, en los momentos en los que los usuarios de los espacios no se encuentren allí o en su defecto antes de iniciar su jornada laboral, para no interferir con sus actividades.</li> <li>2. El personal de limpieza para cada Dependencia debe ser asignado o cambiado por el encargado de la sección de intendencia.</li> <li>3. El personal de intendencia debe tener llaves de las oficinas donde efectuará la limpieza, dejando cerrado al terminar sus labores.</li> <li>4. El responsable general de intendencia recibirá solicitudes únicamente de la persona representante de cada dependencia, el cual podrá solicitar limpieza adicional a la programada y de reportar la calidad del servicio y actitud del trabajador mediante los formatos suministrados para tal fin.</li> <li>5. La limpieza se debe efectuar en los pisos, muros, techos, cristales, superficies exteriores de mobiliario, que no estén cubiertas por papeles, incluyendo el retiro de la basura en pisos y depósitos usados para tales fines.</li> <li>6. Para evitar pérdidas, desacomodo o crear molestias al realizar las tareas de limpieza, se debe evitar mover documentos, libros o carpetas.</li> <li>7. Si el usuario requiere que se limpien todas las superficies, las debe dejar libres de papeles.</li> <li>8. Si después de realizada la limpieza, se requiere limpiar nuevamente algo, se debe dirigir con el responsable general de intendencia para coordinar dicho trabajo.</li> <li>9. La limpieza de las áreas de circulación, espera, sanitarios, y de uso público se debe realizar periódicamente, durante el día, con base en un programa previamente establecido y modificable, según la afluencia de gente y el estado de limpieza de éstas.</li> <li>10. Los servidores públicos deben abstenerse de ocupar al personal de intendencia para servicios como mensajería o cualquier otra tarea ajena a su función y responsabilidad.</li> </ol> <p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener oficinas, áreas comunes y áreas exteriores circundantes lo suficientemente limpias que cumplan con las expectativas de los usuarios.</li> <li>• Mantener una buena imagen ante la ciudadanía que visite los inmuebles municipales.</li> </ul> <p><b>Indicadores de Éxito:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas recibidas contra servicios efectuados.</li> <li>• Programa de limpieza planeado contra efectuado.</li> </ul>
--	---

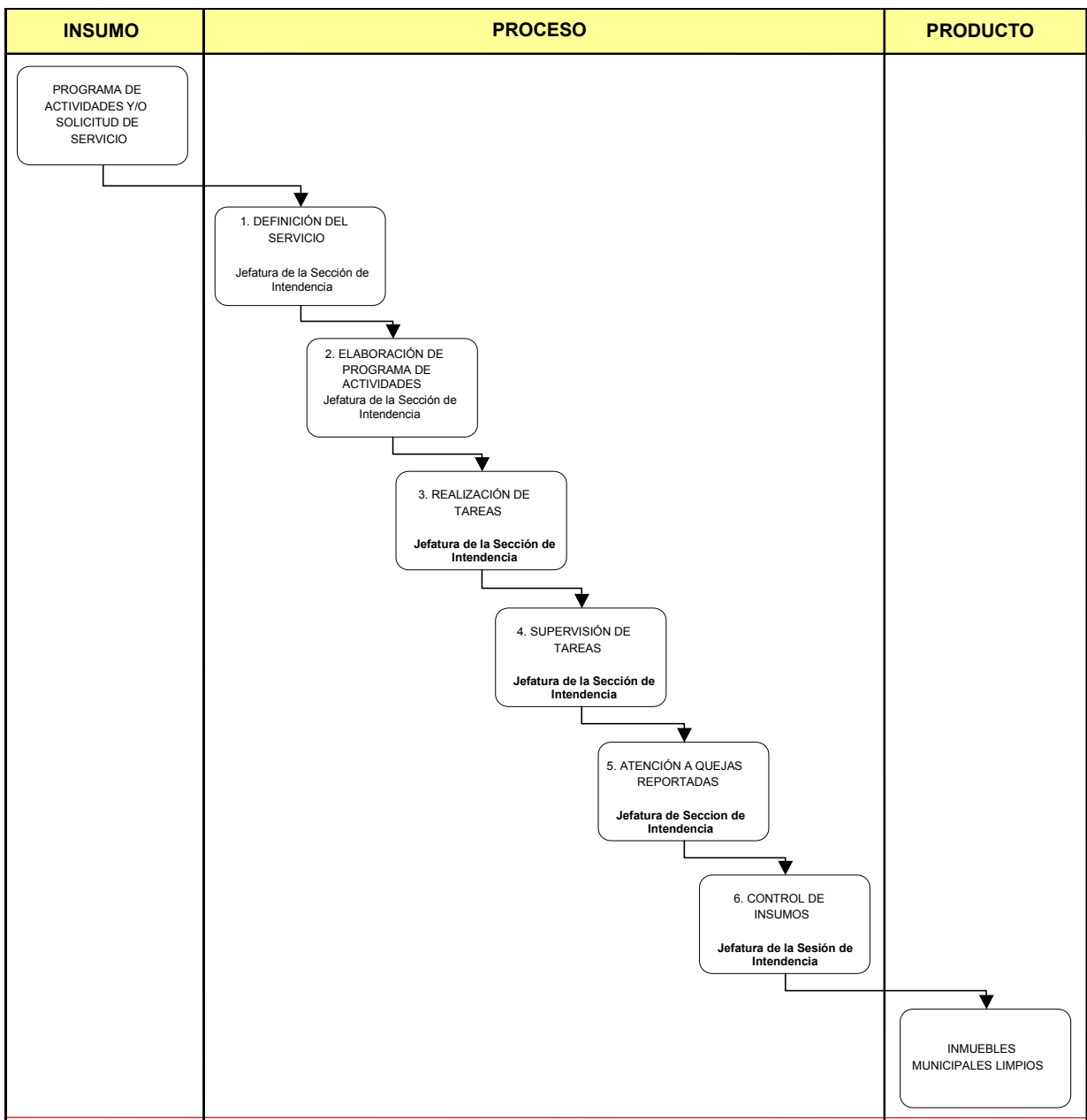
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



**Documentación de Referencia:**

- Programa de actividades mensual
- Reglamento de Administración y Uso de Inmuebles Municipales

<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 4/4
<b>Nombre del Subproceso:</b> Limpieza	<b>Código:</b> OMA-JSI-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Departamento de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	







<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Limpieza	<b>Código:</b> OMA-JSI-02

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Operar correctamente los servicios del Palacio Municipal con la debida anticipación para que estén disponibles al inicio de las labores de las dependencias.
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Departamento de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
1. Arranque de sistemas.		
1.1		Dependencia
1.2	Enciende y se le da mantenimiento a la fuente de acuerdo al procedimiento de operación correspondiente.	Jefatura de la Sección de Intendencia
2. Retiro de basura en patio.		
2.1	Retira de las oficinas y dependencias, la basura acumulada durante el día o día anterior.	Jefatura de la Sección de Intendencia
3. Preparación de eventos del día.		
3.1	Verifica la limpieza del lugar del evento.	Jefatura de la Sección de Intendencia
3.2	Mantiene presencia en el evento para atender solicitudes de apoyo por parte del responsable organizador del evento.	

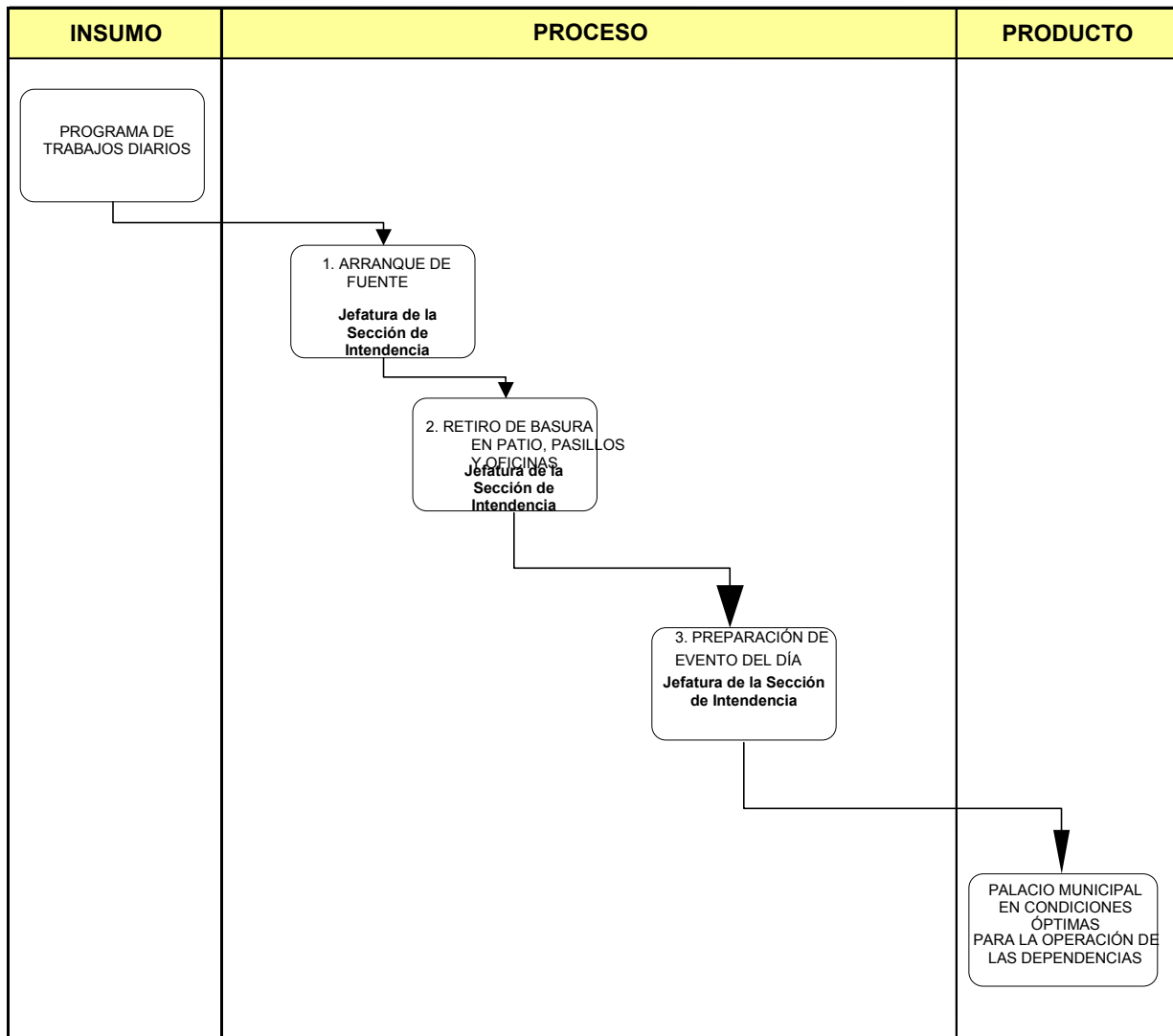
<b>Políticas del Subproceso:</b> 1. Se debe retirar la basura de las oficinas y dependencias periódicamente durante el día y a las 4:30 p.m. y al final de la jornada. 2. Se deben hacer recorridos periódicamente durante el día para atender eventualidades.
<b>Resultados Esperados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener funcionando los servicios oportunamente.</li> <li>Hacer uso eficiente y responsable de los recursos, evitando el desperdicio y abuso.</li> </ul>
<b>Indicadores de Éxito:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución del número de quejas reportadas por fallas de algún servicio.</li> <li>Disminución del gasto de energía.</li> </ul>
<b>Documentación de Referencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Orgánico de los Servidores Públicos de Puerto Vallarta.</li> </ul>



- Manual de operación y mantenimiento de la fuente.
- Manual de operación de la Hidrolavadora.
- Manual de uso de insumos y materiales de limpieza.
-



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Limpieza del Palacio Municipal	<b>Código:</b> OMA-JSI-02
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Departamento de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control de Almacén	<b>Código:</b> OMA-JSI-03

<b>Objetivo y Alcance del Subproceso:</b> Llevar un control permanente de los materiales para tener un inventario actualizado y prevenir perdidas del almacén, controlados por la Jefatura de la Sección de Intendencia
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa.
<b>Departamento de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ÁREA
<b>1. Elaboración de inventario de existencias</b>		
1.1	Realiza conteo de los materiales y equipo.	Jefatura de la Sección de Intendencia
1.2	Registra todo en el formato incluyendo, fecha, cantidad, concepto claro clasificado por tipo de material.	
1.3	Reporta a la jefatura cuando queda un 15% del total de las existencias para prever la adquisición oportuna.	
1.4	Elabora requisición de materiales y equipo.	
<b>2. Control de entradas y salidas de almacén</b>		
2.1	Recibe materiales y equipo.	Jefatura de la Sección de Intendencia
2.1	Ingresa al almacén los materiales y equipo llenando el formato de entrada de insumos. Continúa en actividad 3.	
2.3	Si se solicita algo del almacén, llena formato de salida de insumos en donde se incluirá dependencia, cantidad, concepto, descripción, fecha de salida.	
3.1	Actualiza el inventario de acuerdo a los formatos de entradas y salidas y a las altas de nuevo material y equipo cada semana.	
3.2	Verifica mensualmente que las existencias físicas correspondan con el inventario escrito.	



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control de Almacenes	<b>Código:</b> OMA-JSI-03

**Políticas del Subproceso:**

1. La entrega de materiales y equipo solo debe hacerse a quien justifique plenamente la adecuada y responsable utilización de los recursos.
2. Los formatos de entrada y salida de insumos deben llevar la firma del almacenista y en el caso del formato de salida, la firma de la persona que retira el material.
3. Deberá presentar cada dependencia un reporte mensual del consumo aproximado de insumos y material de limpieza.

**Resultados Esperados:**

- Evitar perdidas de materiales usados con registro de utilización.

**Indicadores de Éxito:**

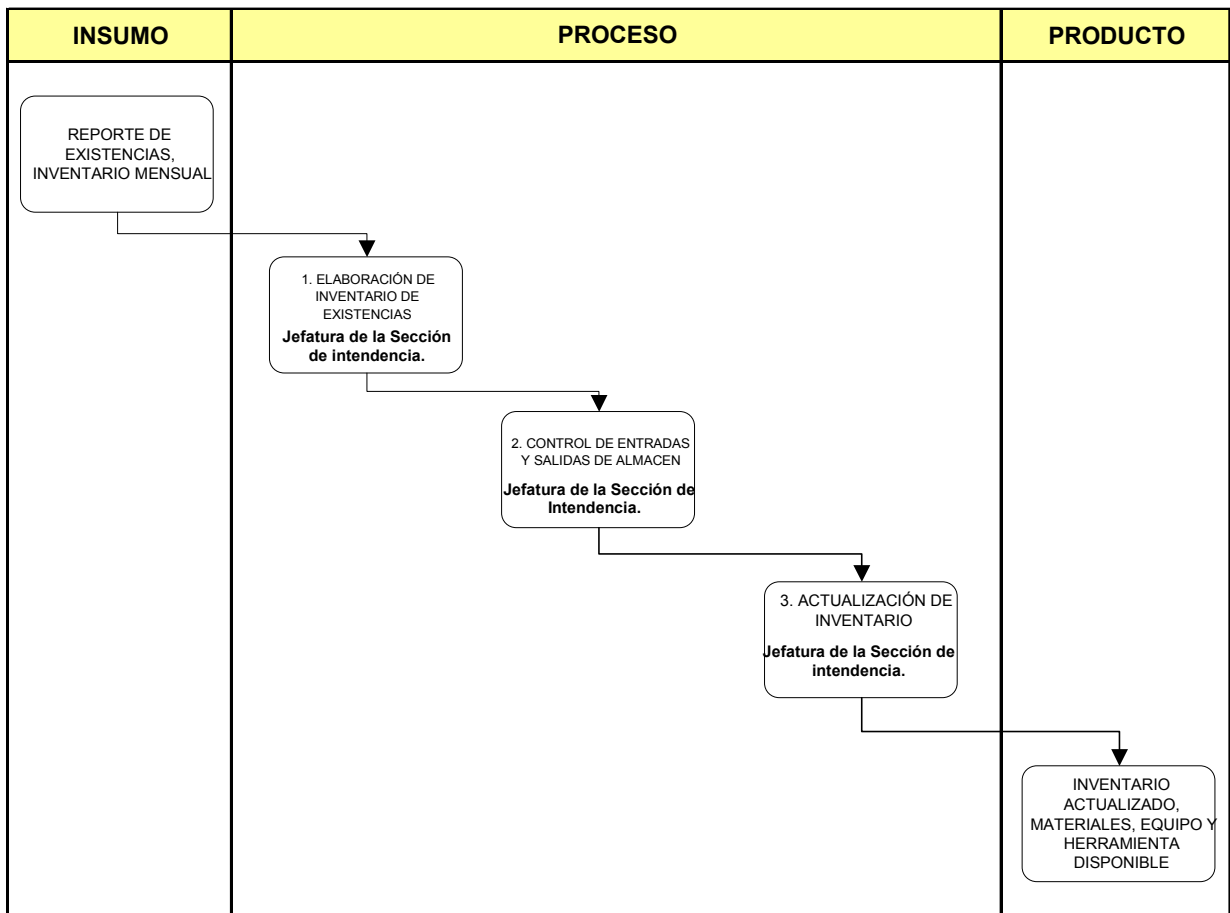
- Número de reportes de solicitud de material por dependencias.
- Numero de reportes de falla de materiales en la bodega.

**Documentación de Referencia:**

- Formato de consumo de insumos y material de limpieza.
- Formato de Inventario.
- Formato de entrada de insumos.
- Formato de salida de insumos.



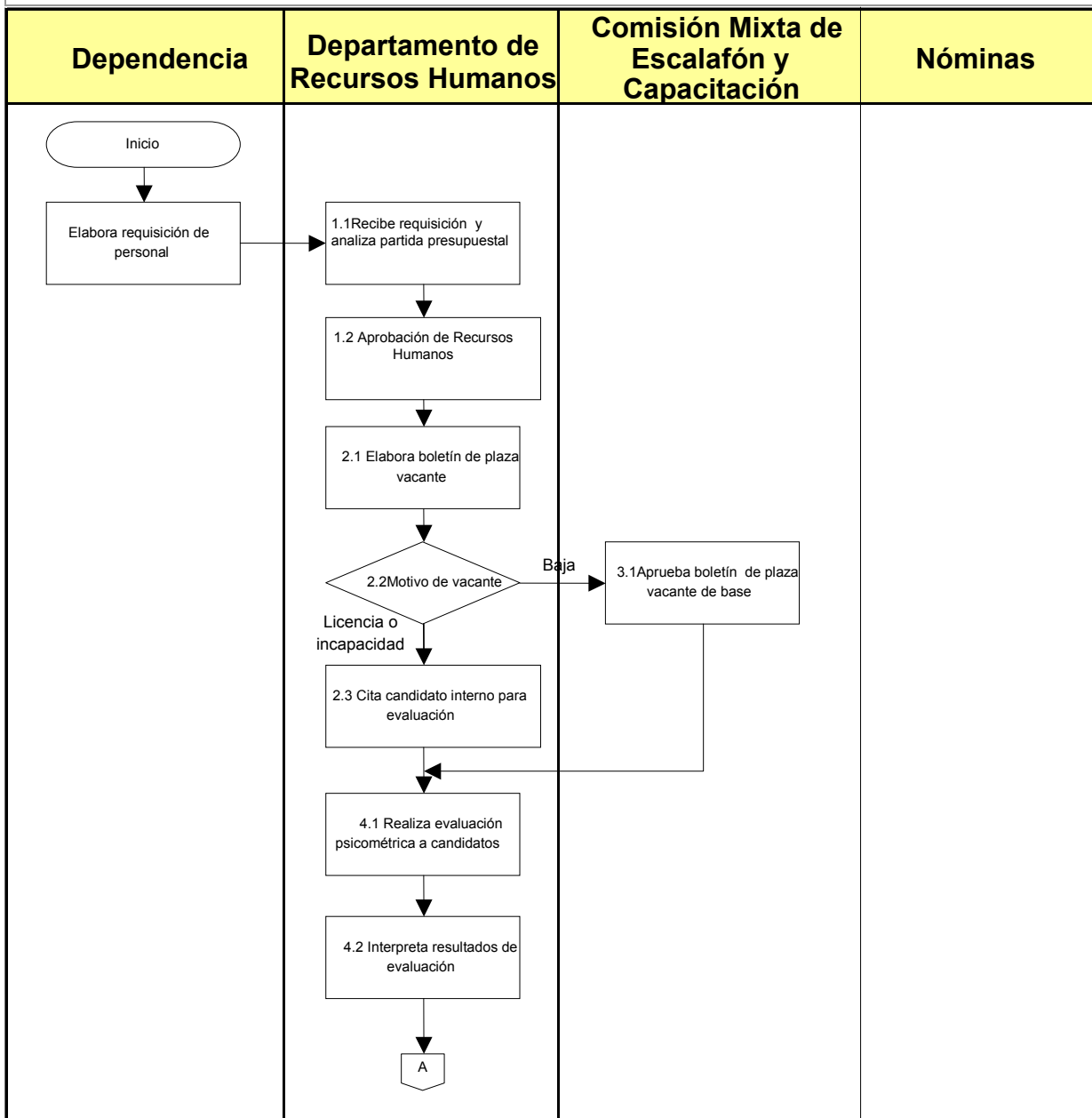
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control del Almacén	<b>Código:</b> OMA-JSI-03
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Jefatura de la Sección de Intendencia	





**DEPARTAMENTOS DE OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA (diagramas detallados)**

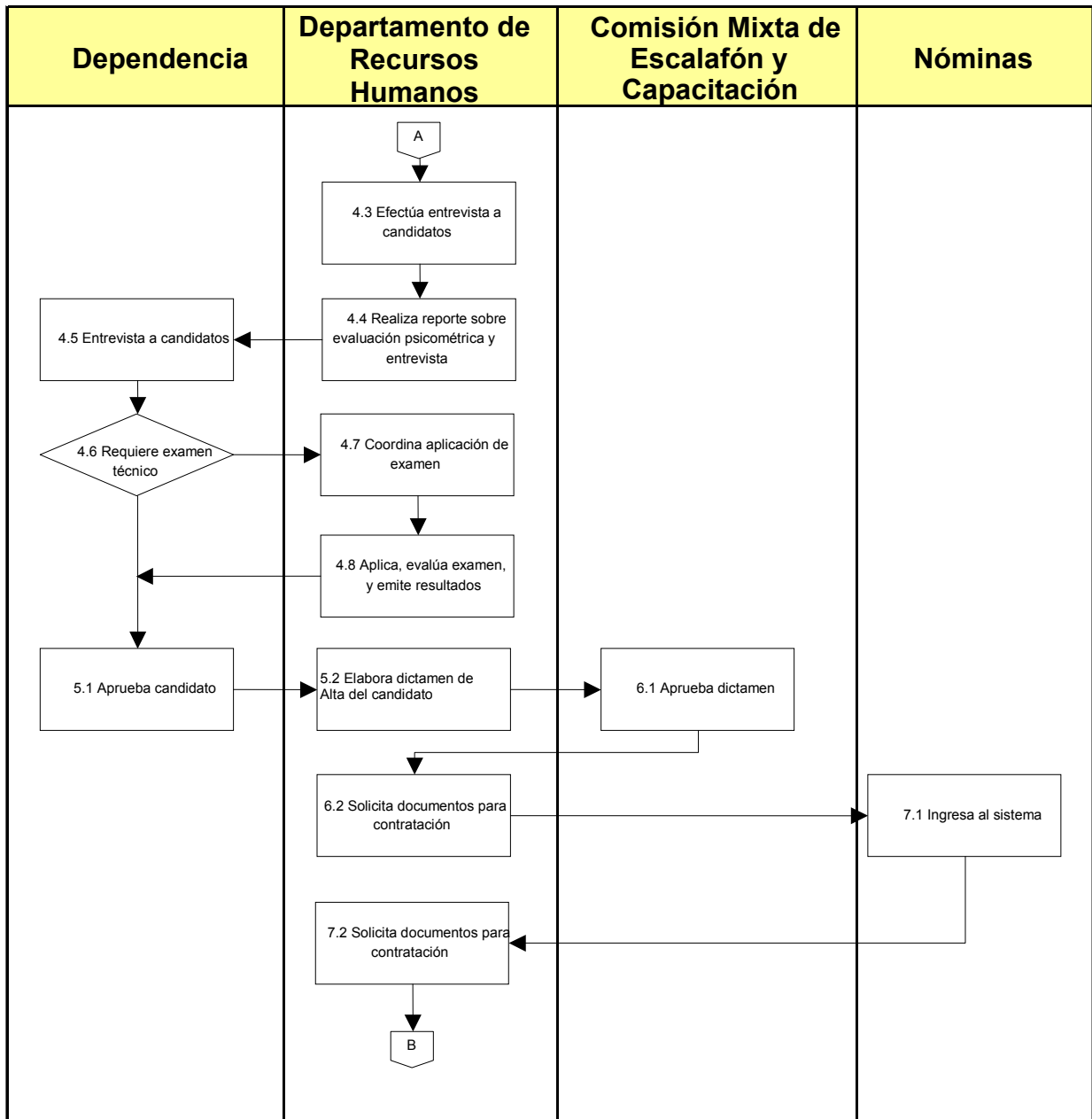
Nombre del Proceso Sustantivo: Departamento de Recursos Humanos	Hoja: 1/3
Nombre del Subproceso: Selección de personal	Código: OMA-DRH-001
Dirección General: Oficialía Mayor Administrativa	
Dirección de Área Responsable del Proceso: Departamento de Recursos Humanos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



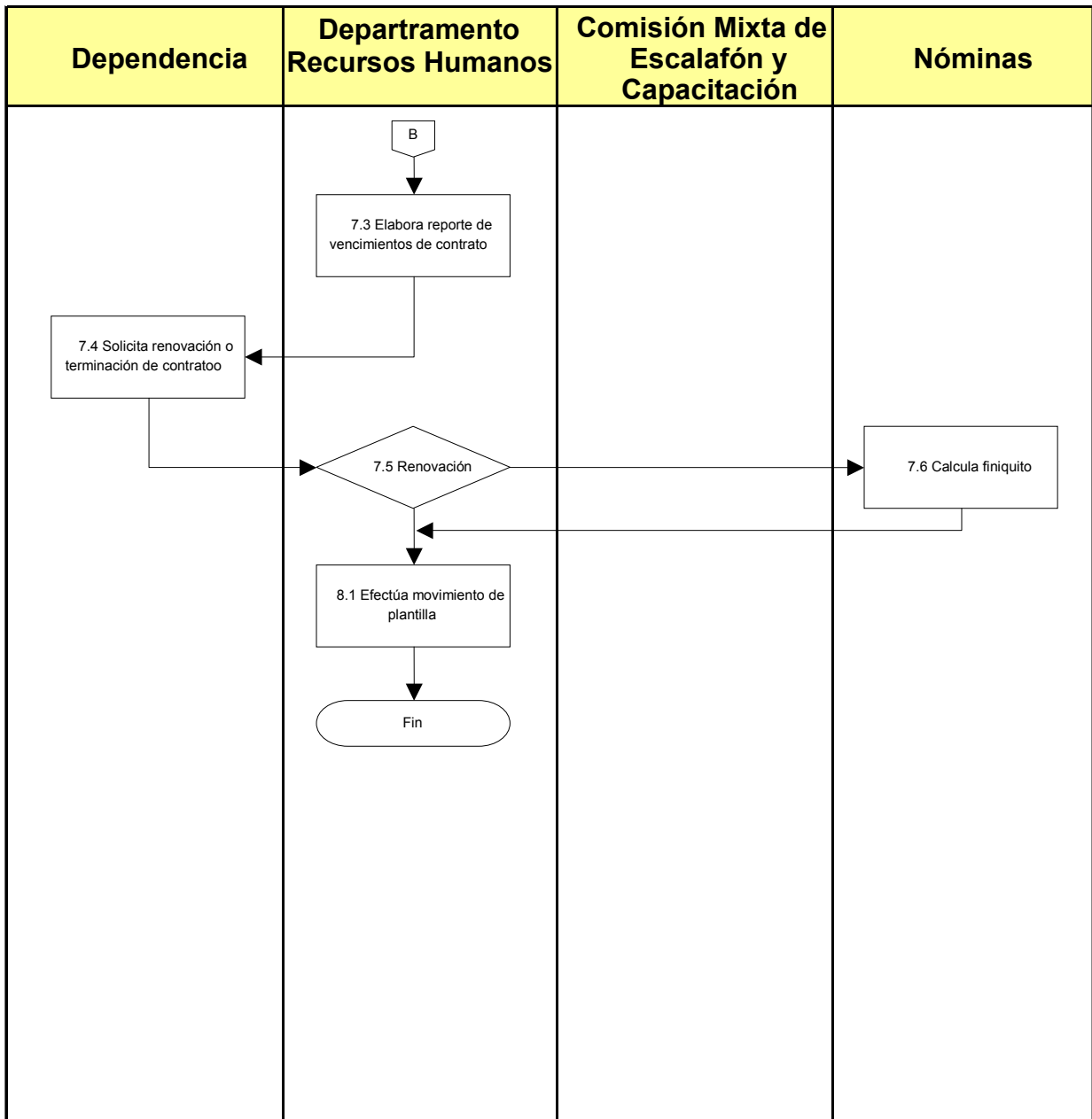
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-001
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





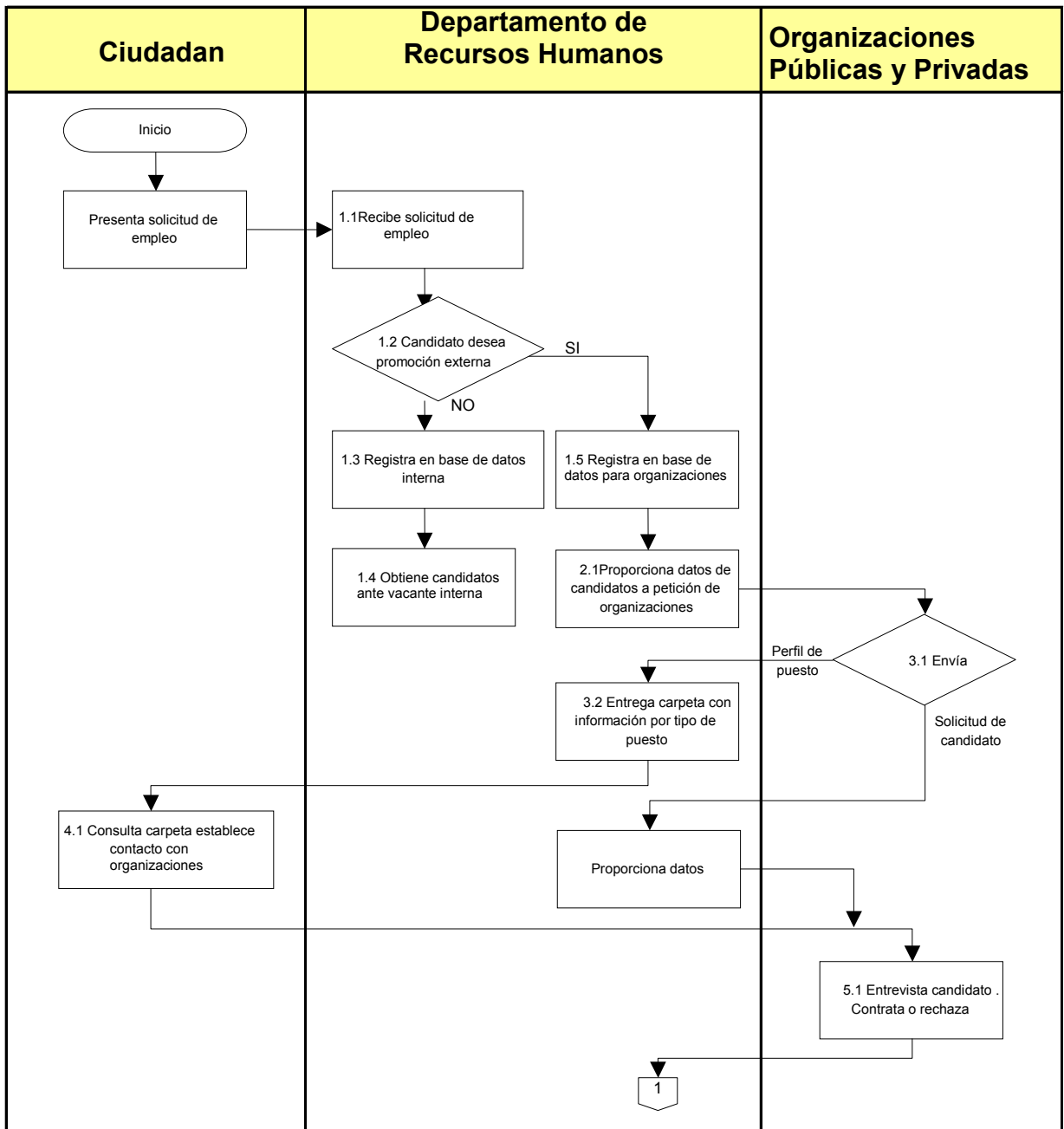


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 3/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Selección de personal	<b>Código:</b> OMA-DRH-001
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Bolsa de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-002
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





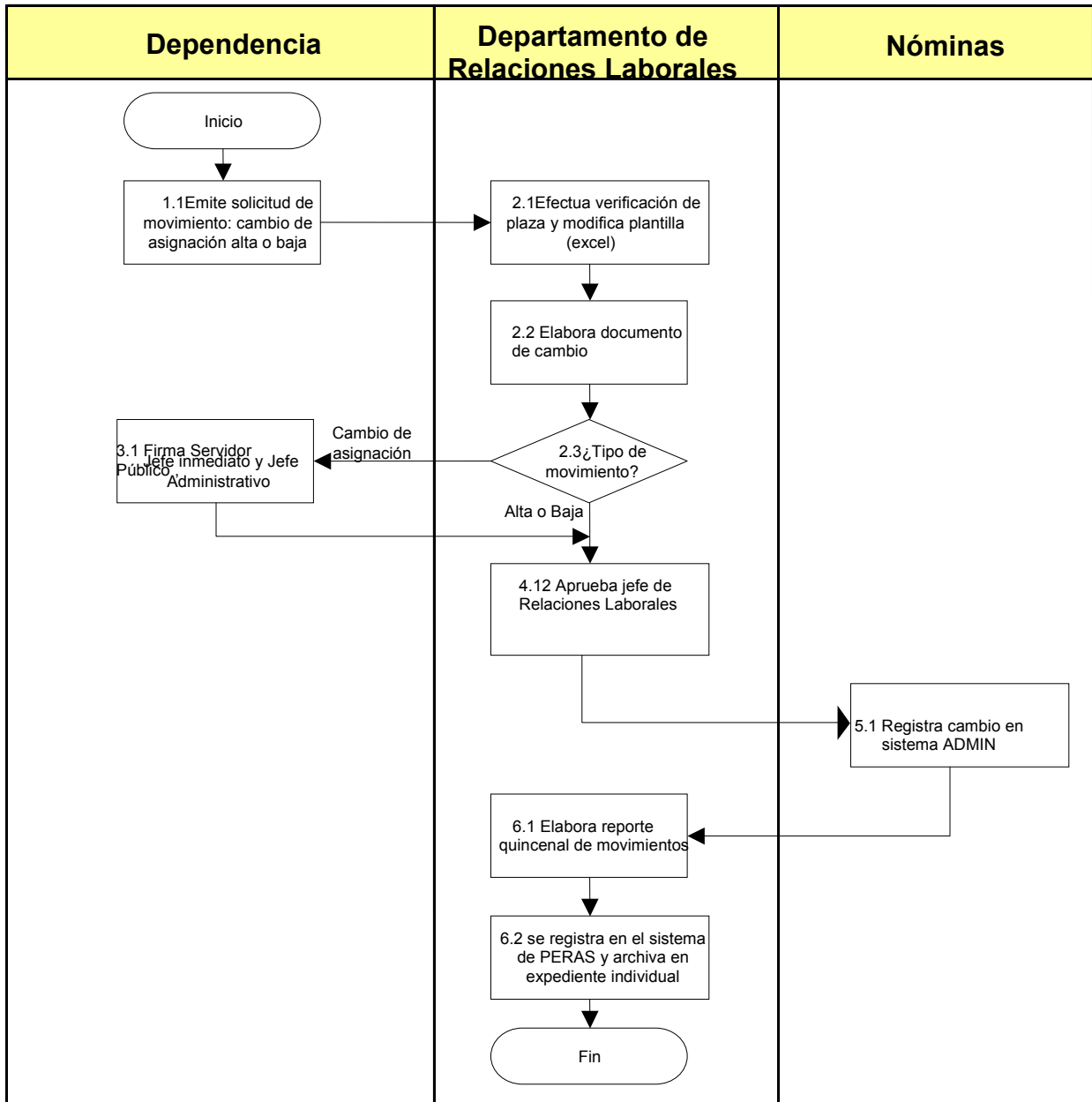
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Bolsa de trabajo	<b>Código:</b> OMA-DRH-002
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	

Ciudadan	Departamento de Recursos Humanos	Organizaciones Públicas y Privadas
	<pre> graph TD     Start([1]) --&gt; 6.1[6.1 Seguimiento a candidatos]     6.1 --&gt; 6.2[6.2 Confirma si la vacante continua]     6.2 --&gt; 6.3[6.3 Actualiza carpeta de información de vacantes]     6.3 --&gt; 7.1[7.1 Actualiza base de datos de candidatos]     7.1 --&gt; 7.2[7.2 Envía semestralmente base de datos a Dirección Estatal de empleo]     7.2 --&gt; End([Fin])                     </pre>	

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



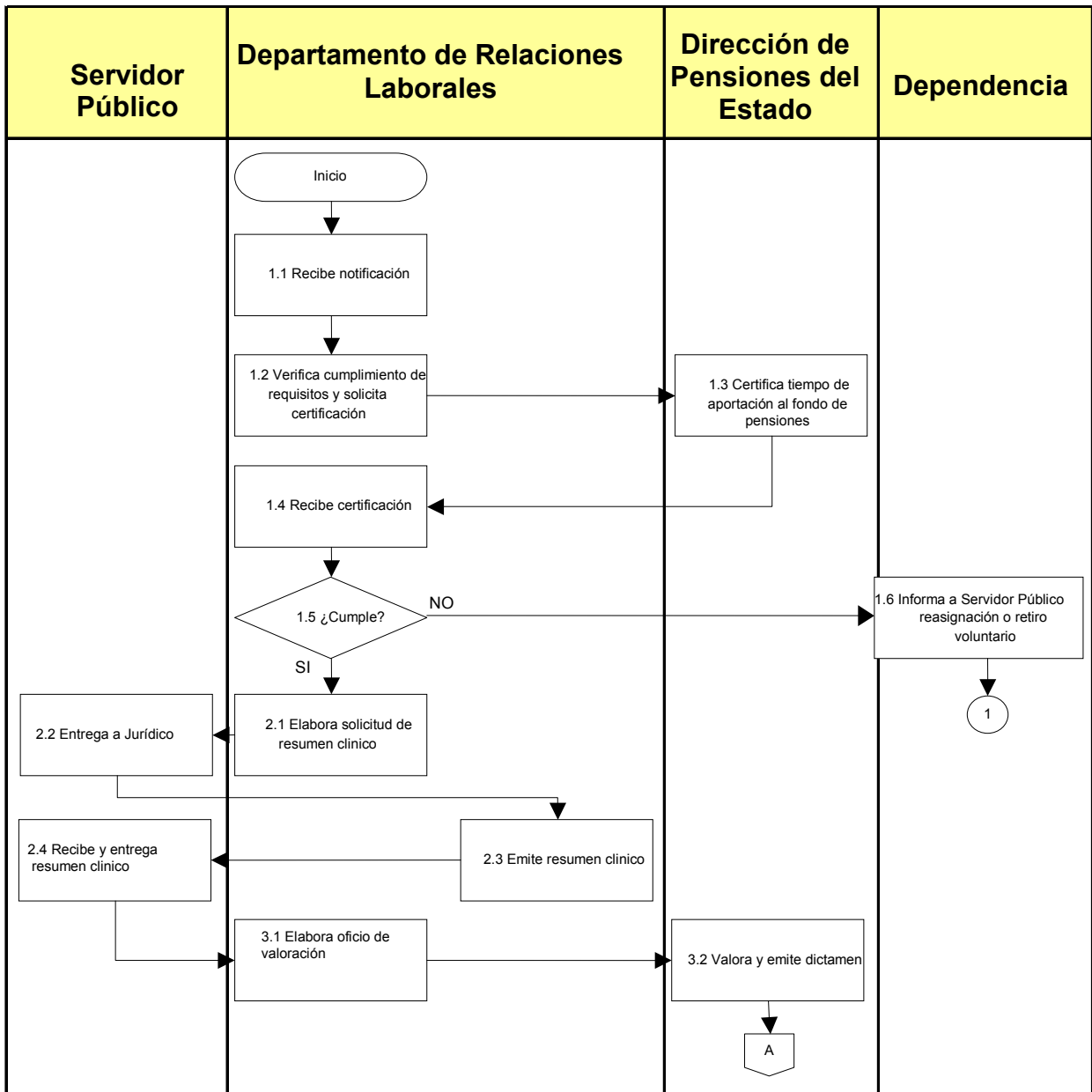
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Movimientos de personal.	<b>Código:</b> OMA-DRL-003
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**

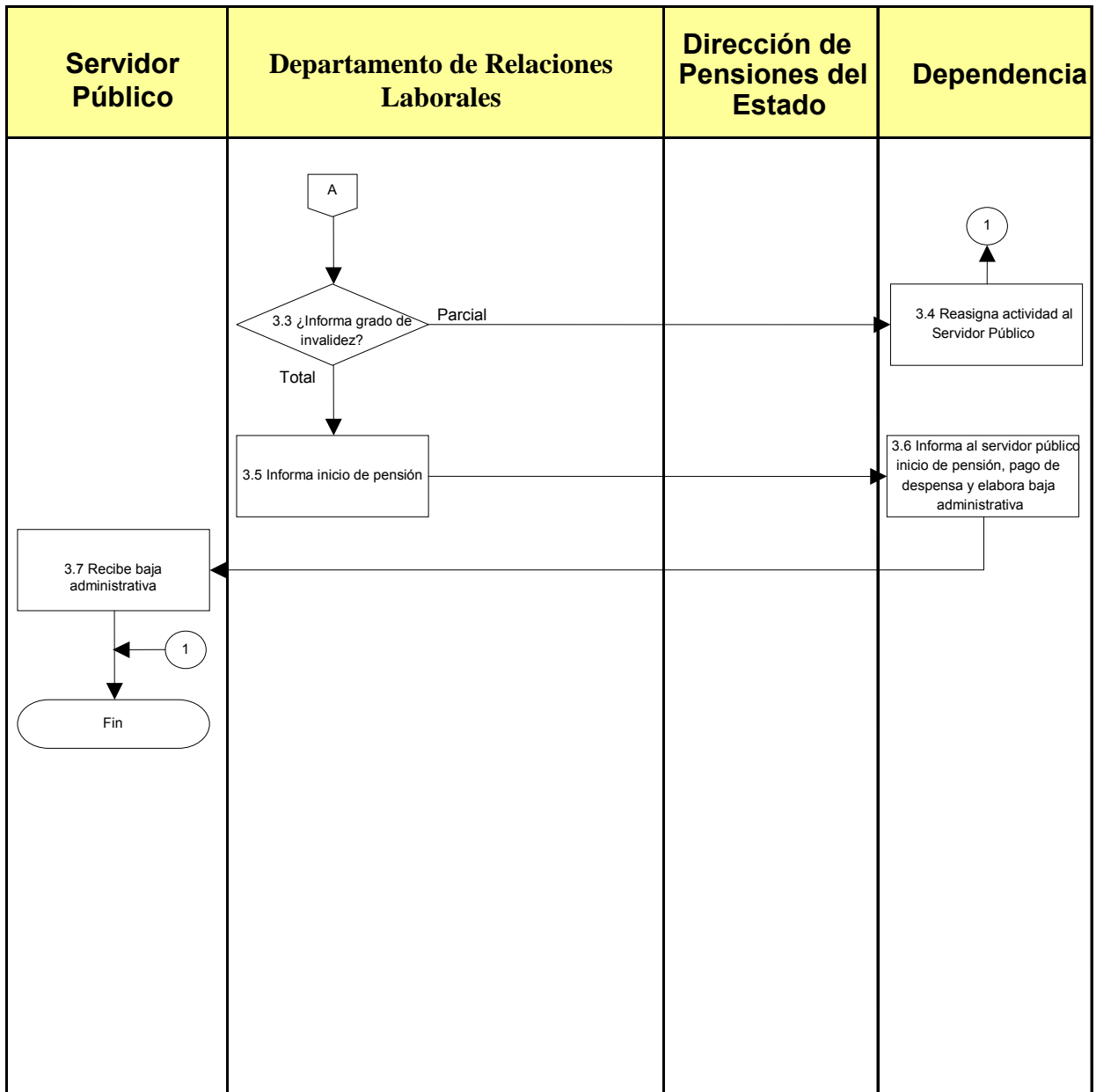


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez.	<b>Código:</b> OMA-DRL-004
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	





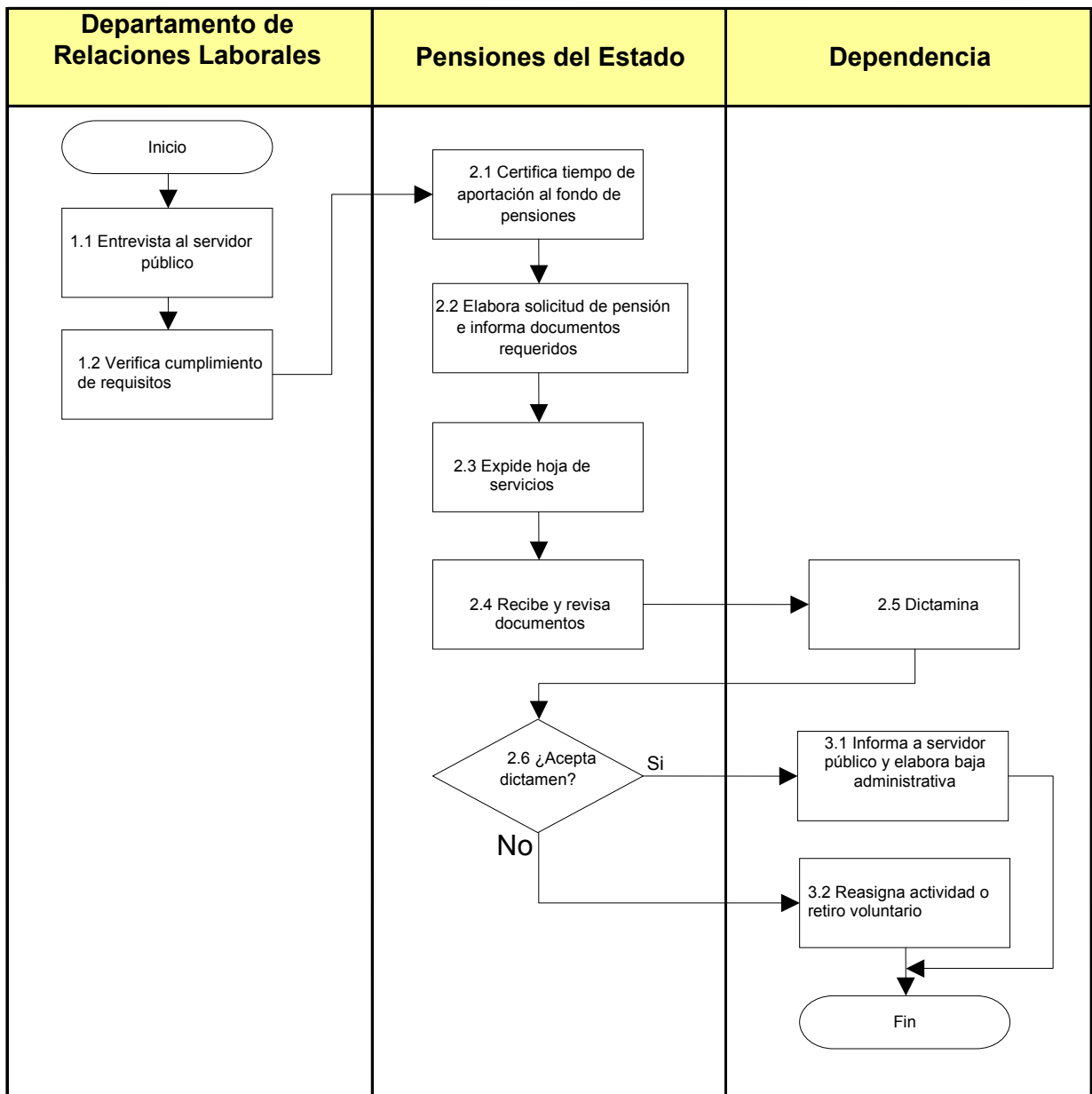
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por invalidez.	<b>Código:</b> OMA-DRL-004
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**

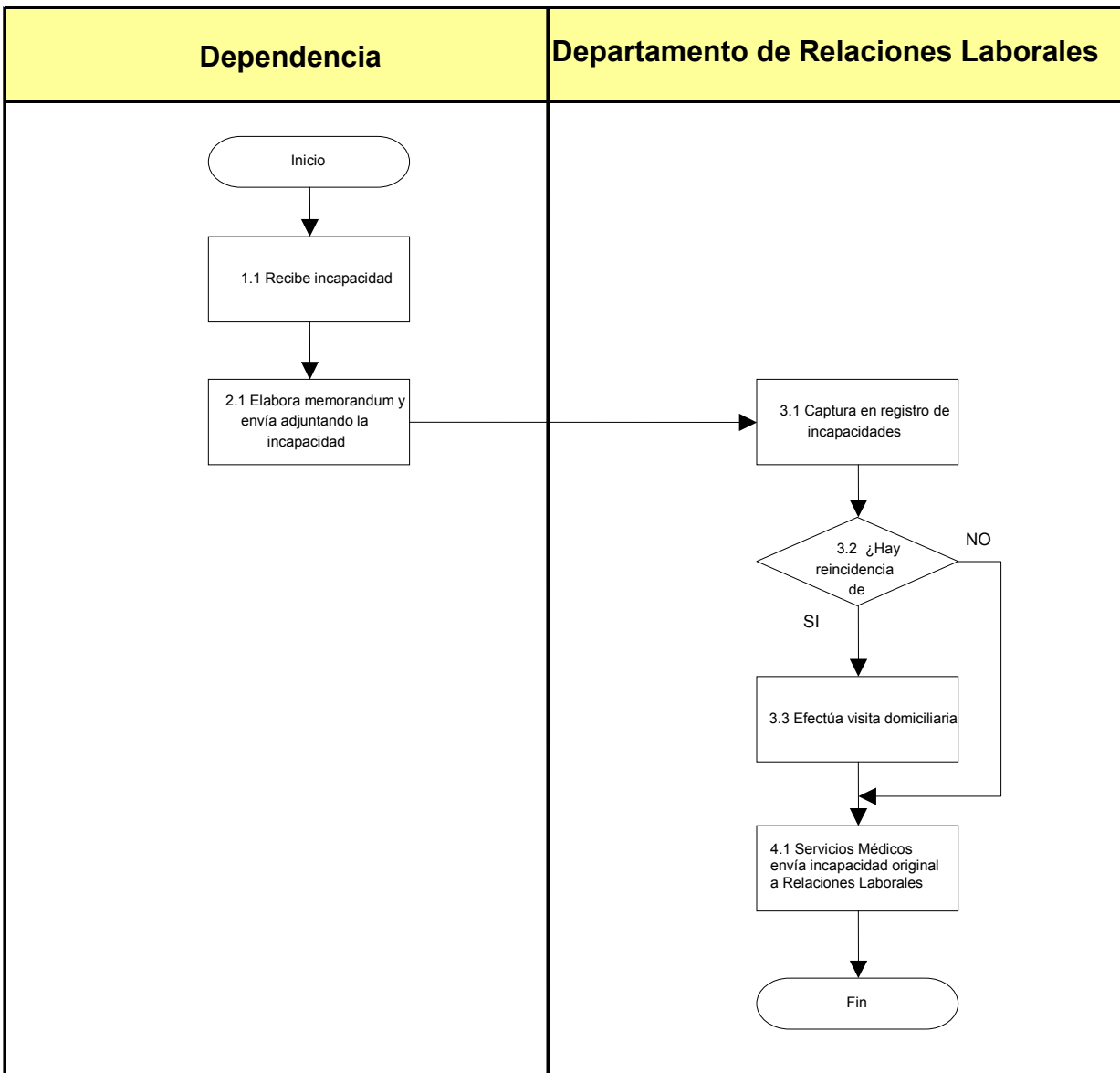


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pensión de servidores públicos por edad avanzada y jubilación	<b>Código:</b> OMA-DRL-005
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	





<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control de incapacidades	<b>Código:</b> OMA-DRL-005
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	

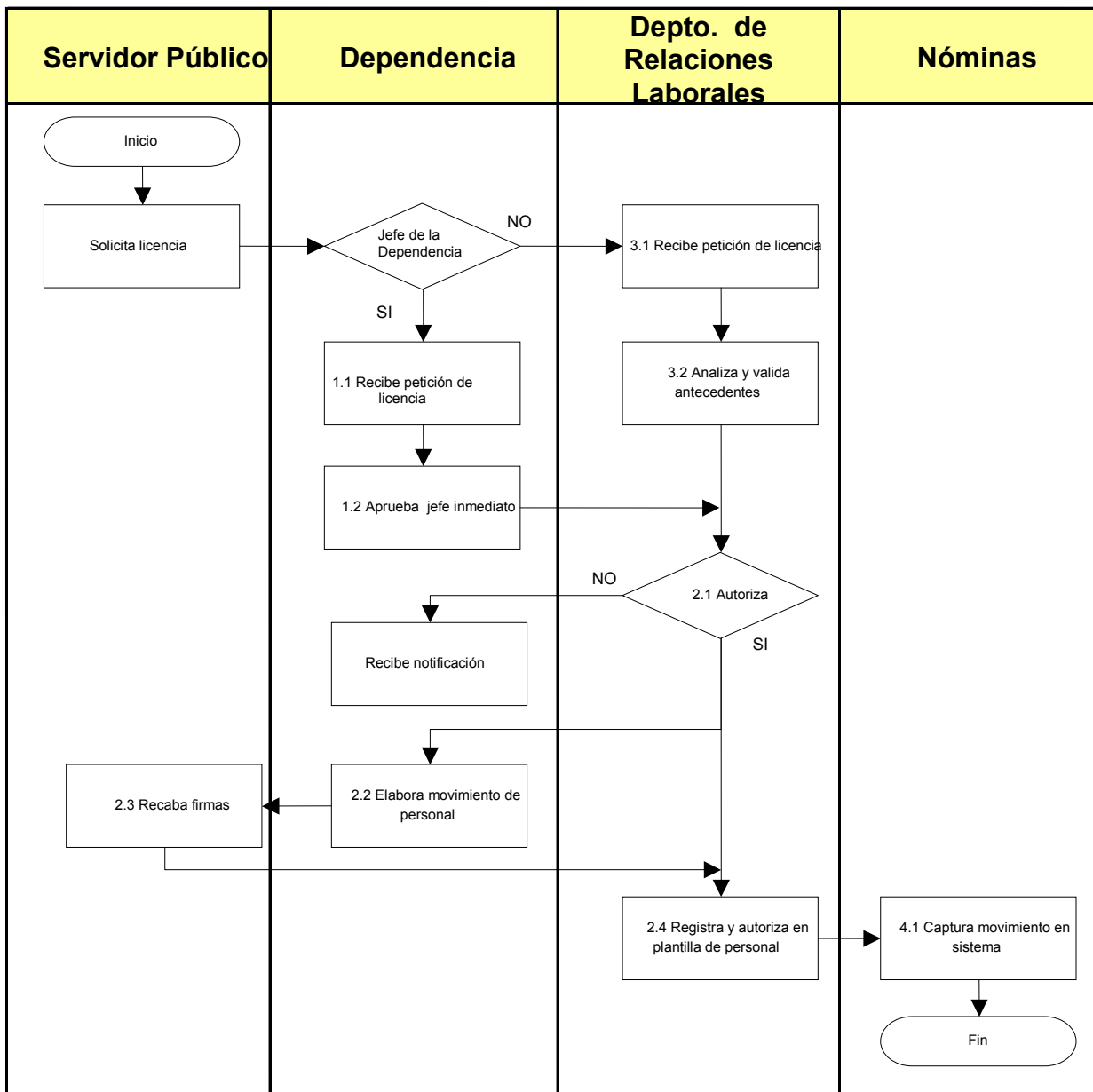




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**

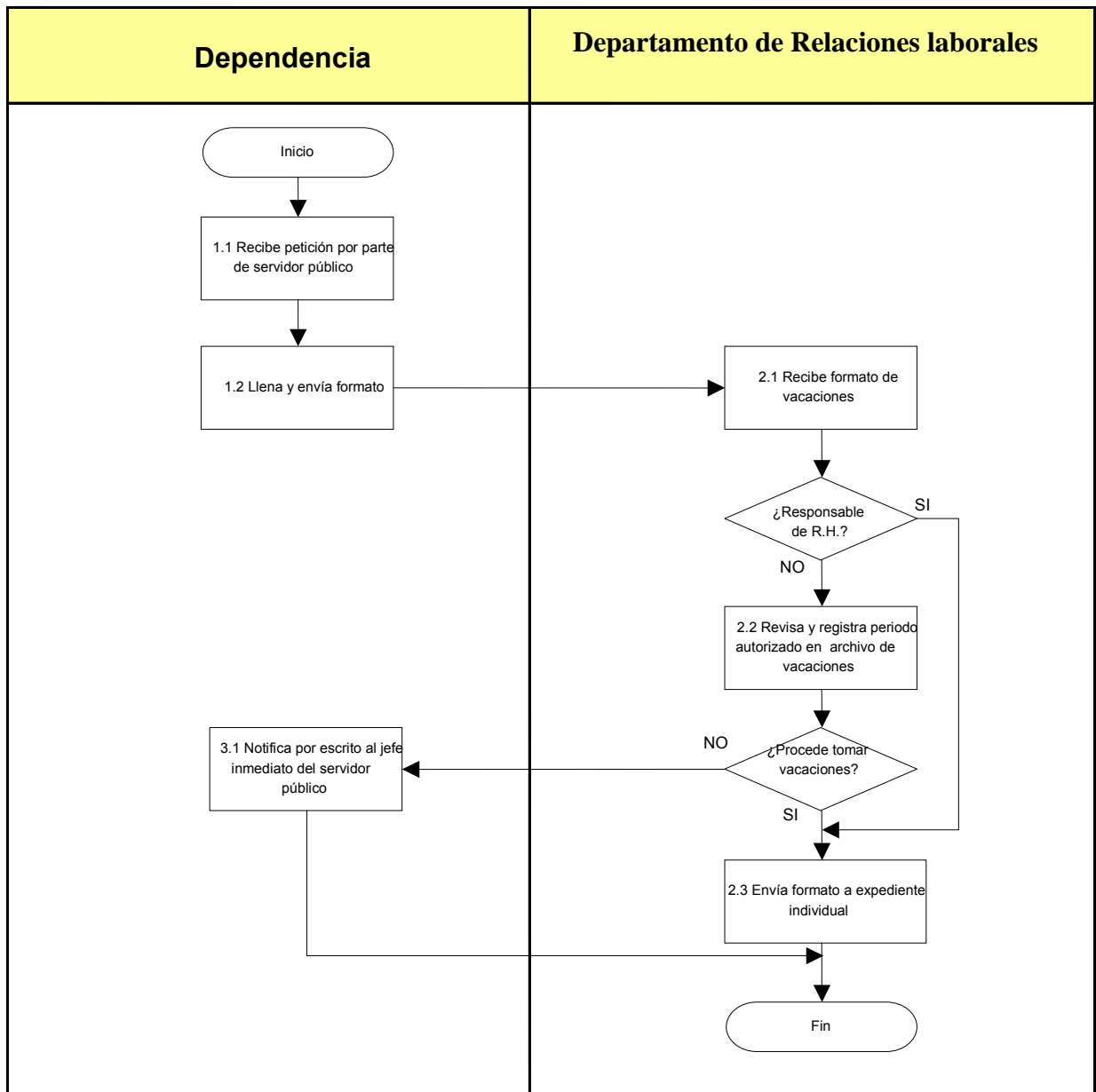


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Licencia sin goce de sueldo	<b>Código:</b> OMA-DRL-006
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



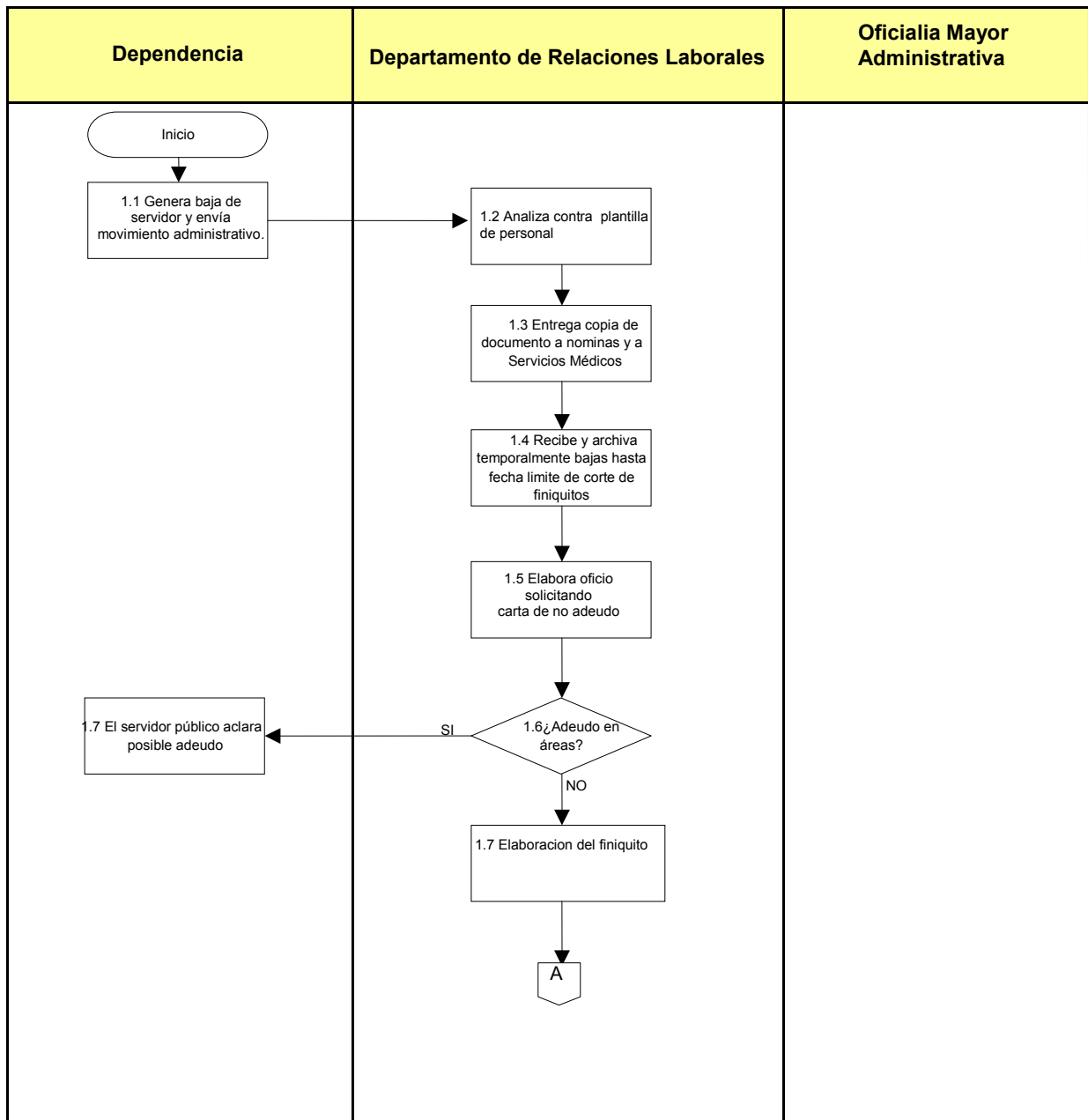


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Autorización y registro de vacaciones	<b>Código:</b> OMA-DRL-007
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



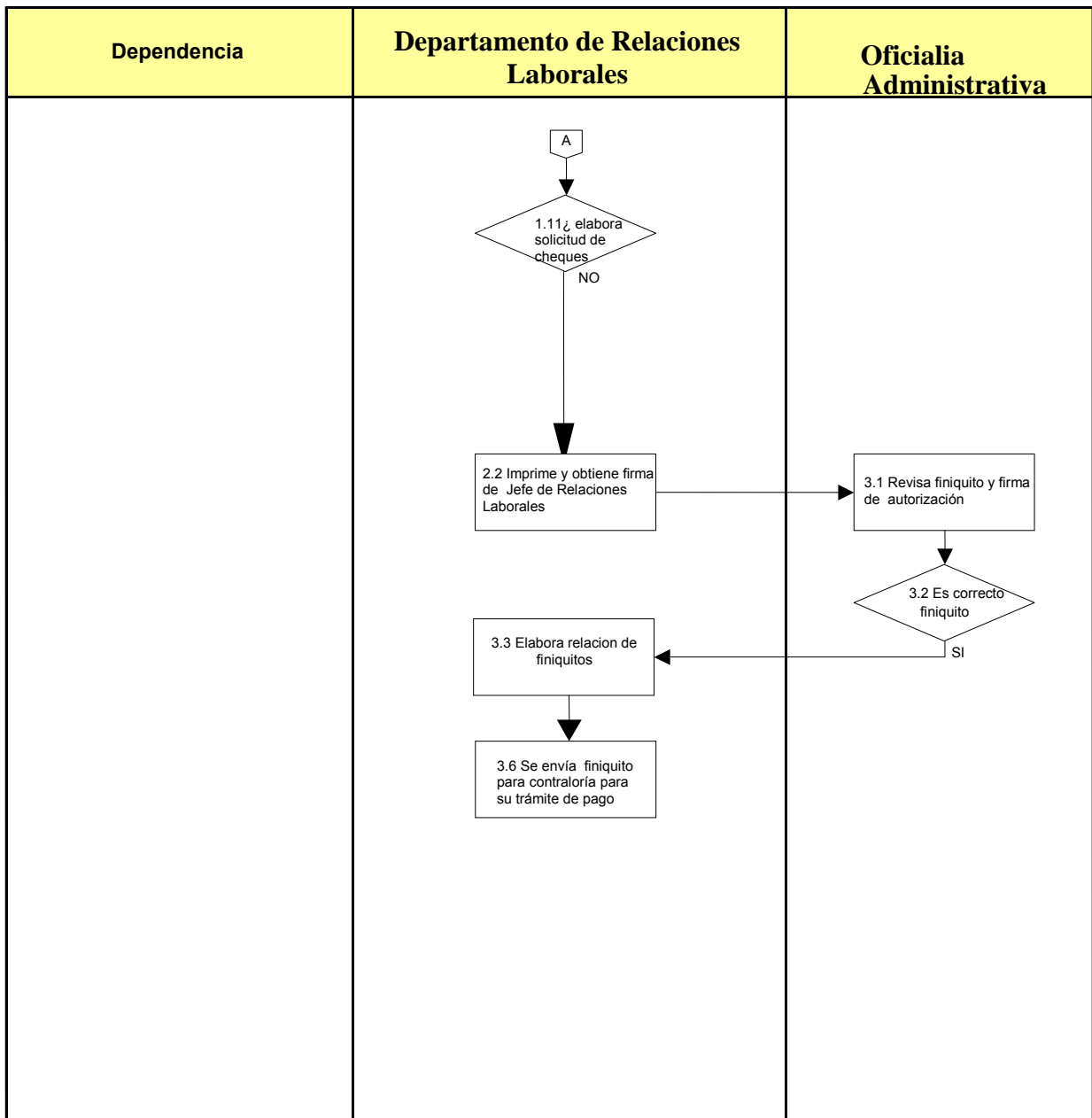


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Finiquitos	<b>Código:</b> OMA-DRL-008
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	





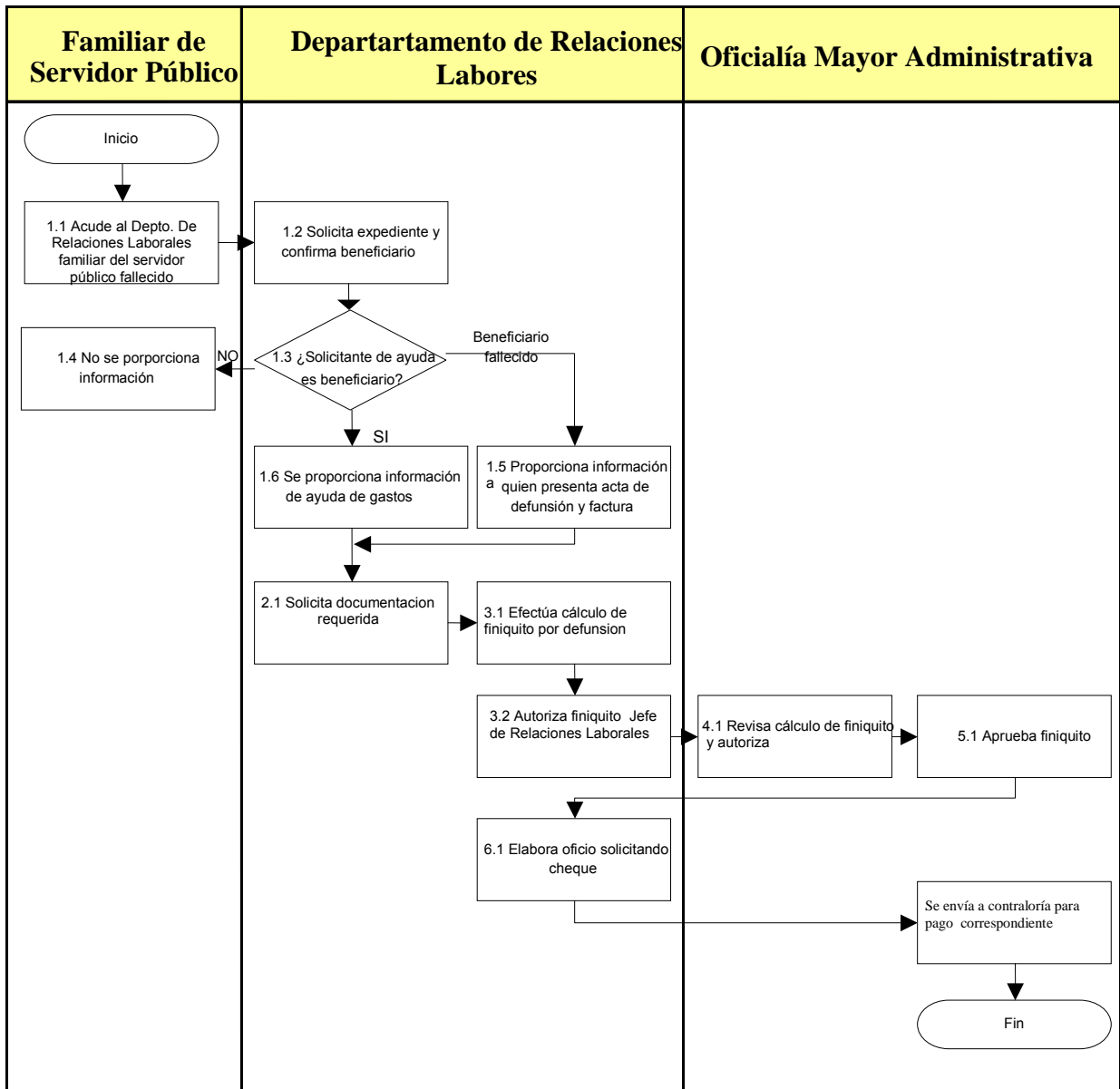
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 2/3
<b>Nombre del Subproceso:</b> Finiquitos	<b>Código:</b> OMA-DRL-008
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**

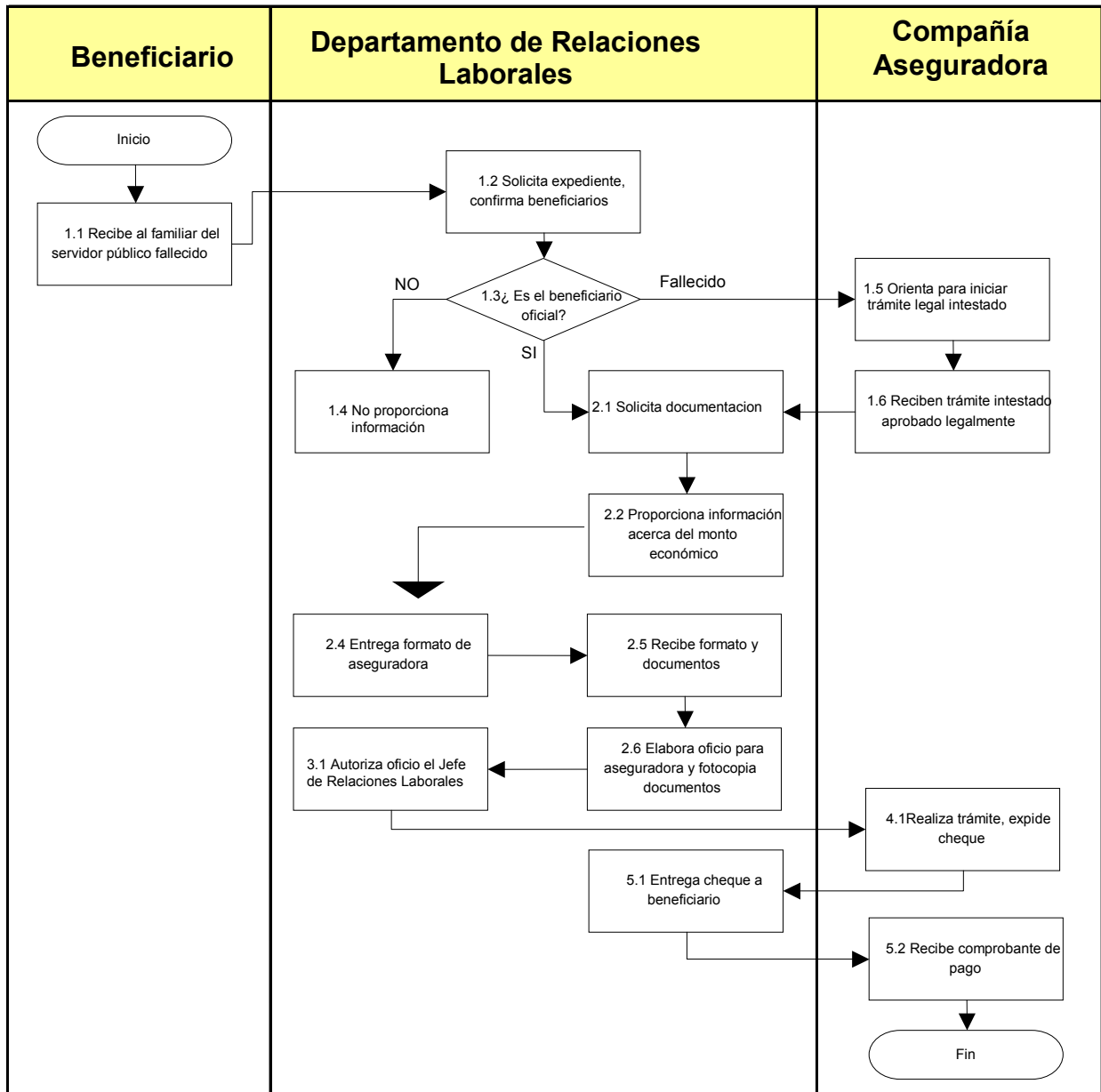


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Trámite para pago de ayuda por gastos de defunción	<b>Código:</b> OMA-DRL-009
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



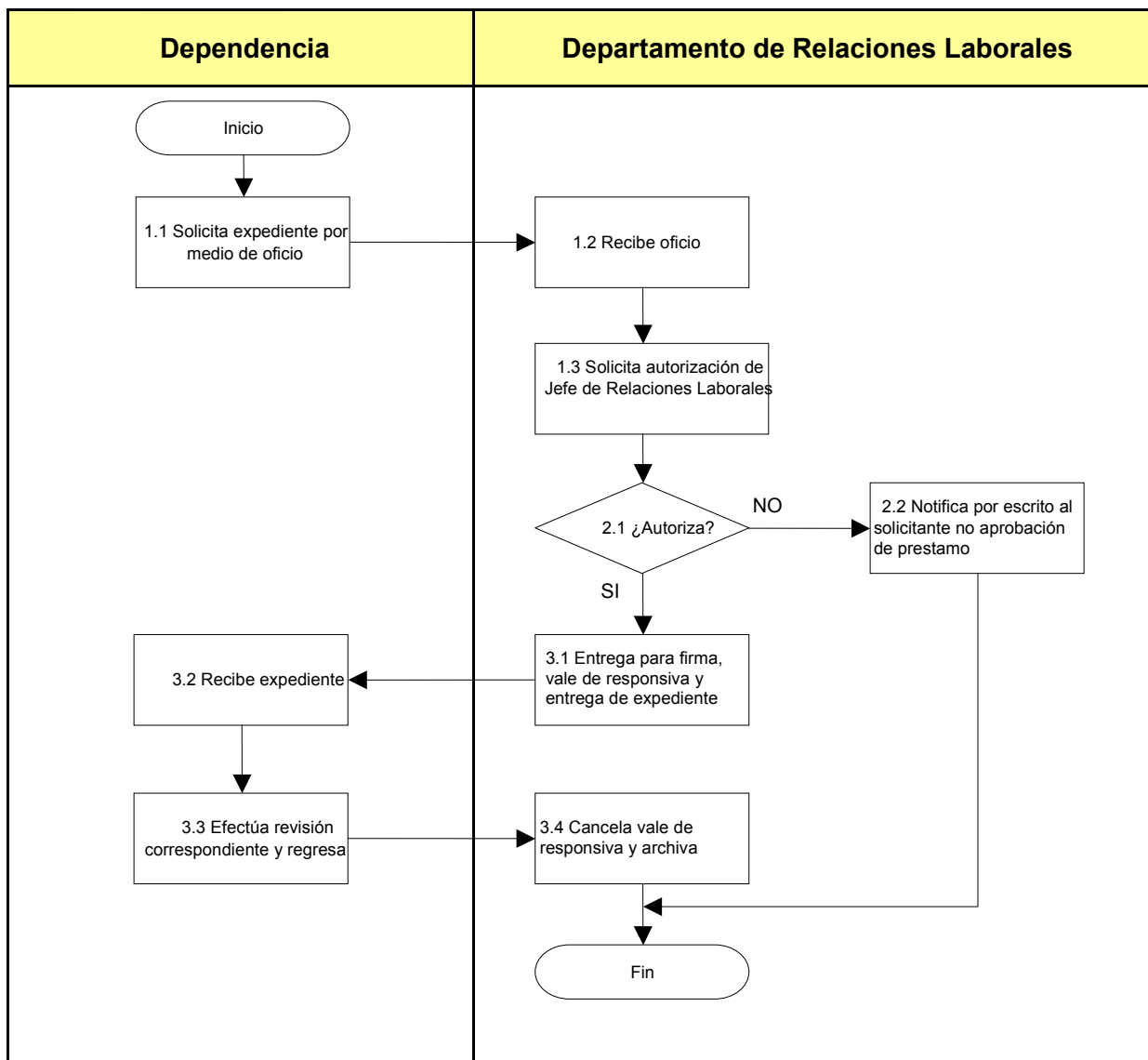


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de seguro de vida	<b>Código:</b> OMA-DRL-010
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	





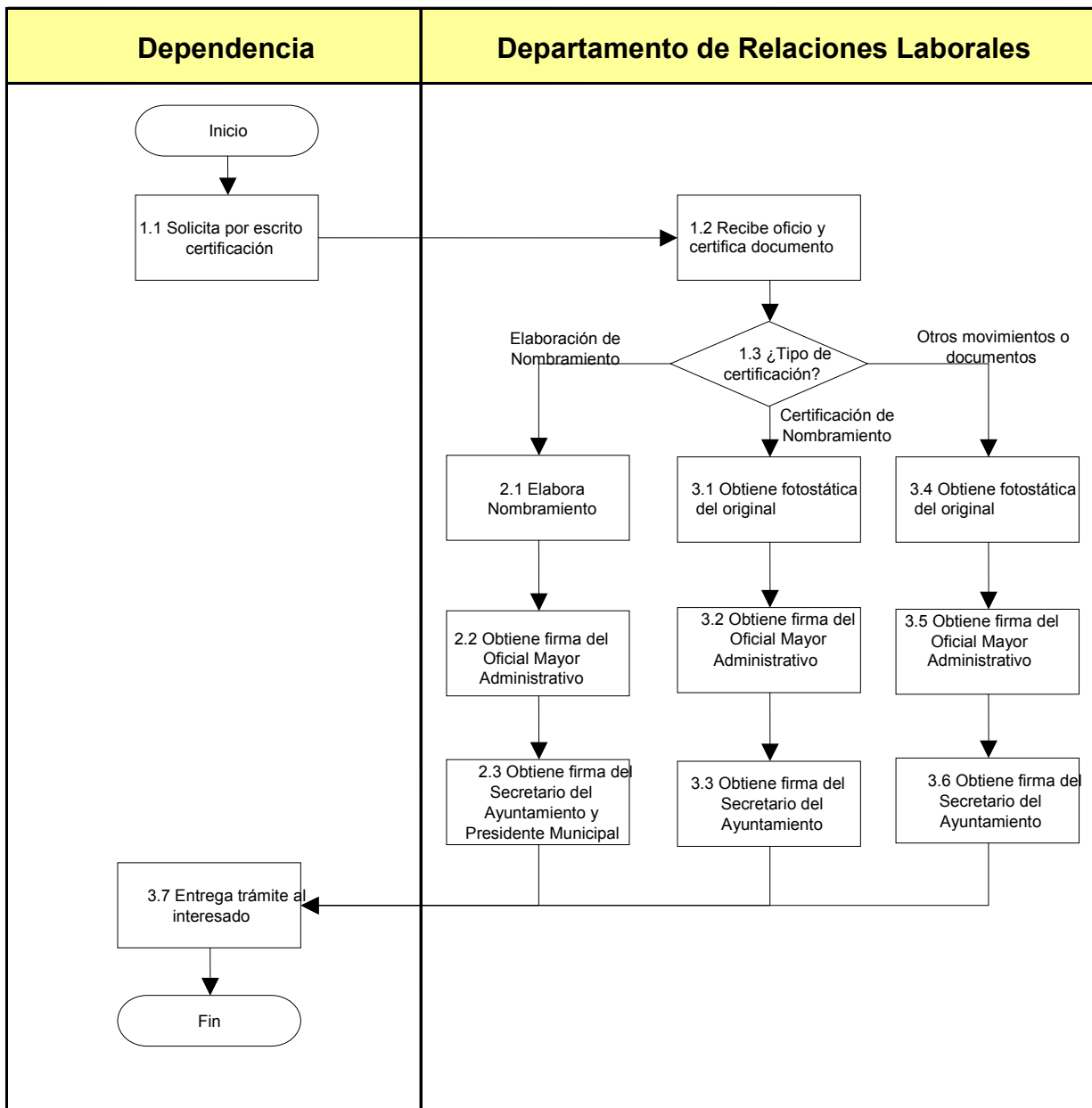
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Control de prestamos de expedientes	<b>Código:</b> OMA-DRL-011
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Certificación de documentos	<b>Código:</b> OMA-DRL-012
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	

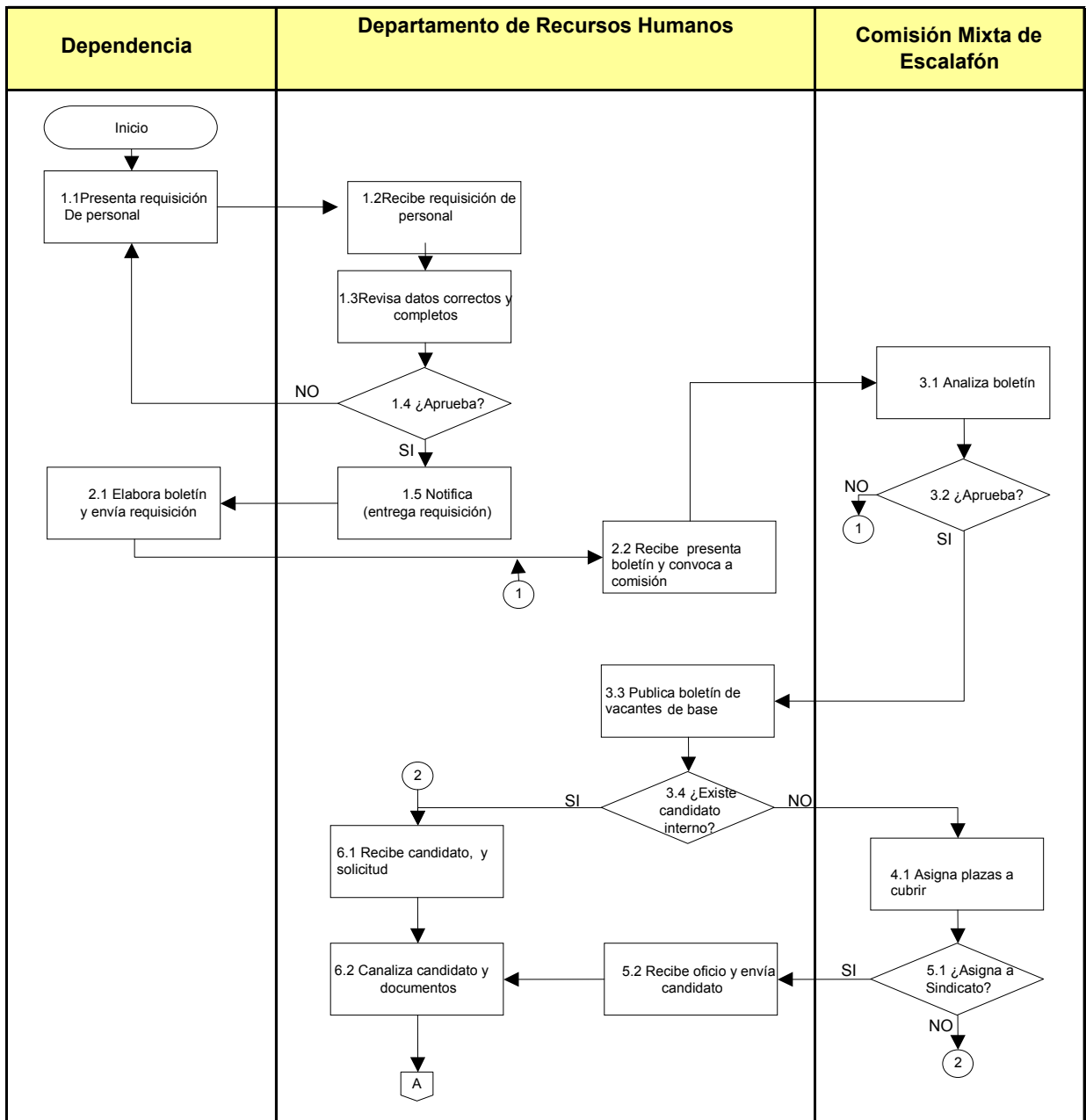




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



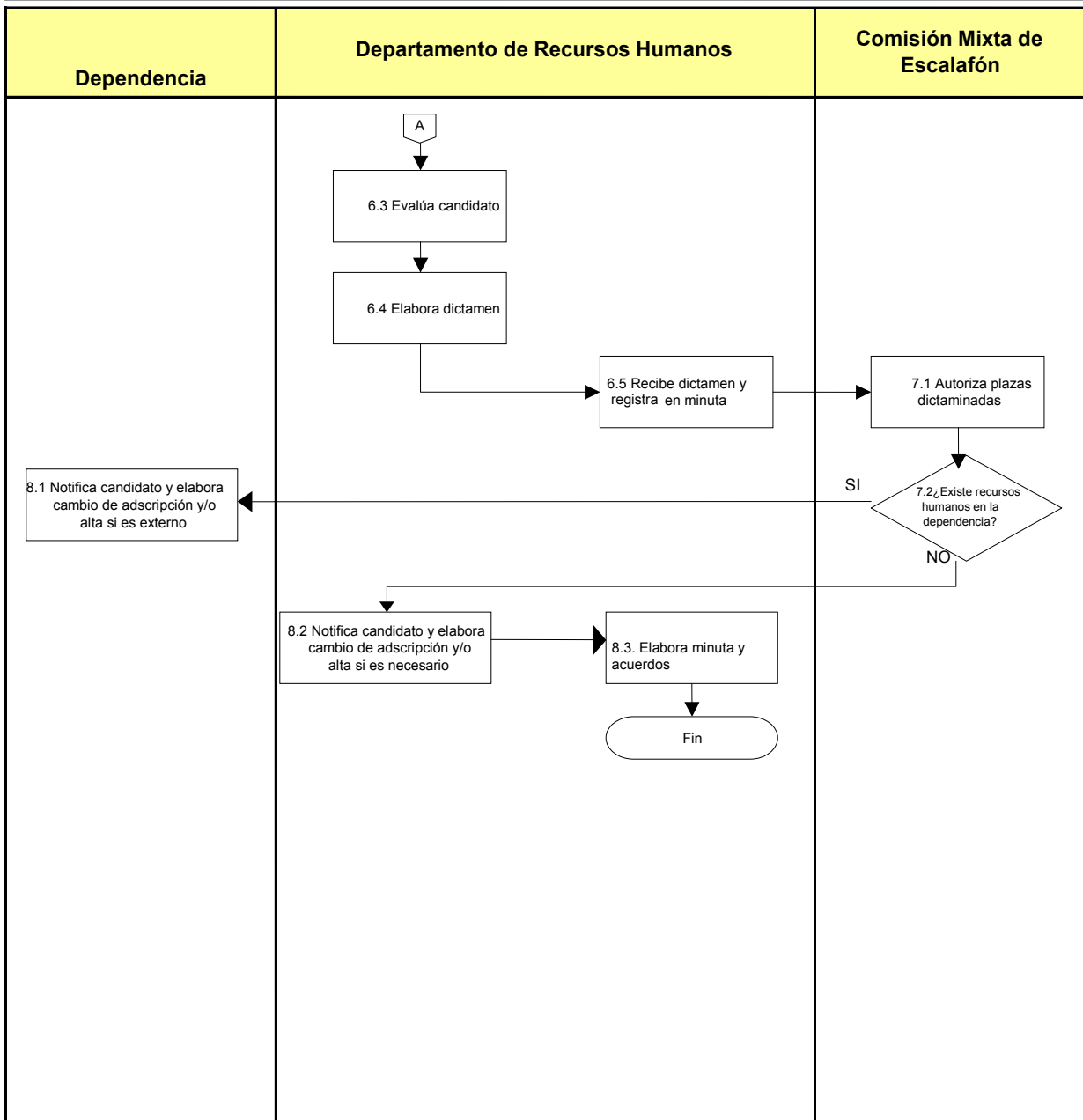
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Comisión Mixta de Escalafón y Capacitación	<b>Código:</b> OMA-DRH-013
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

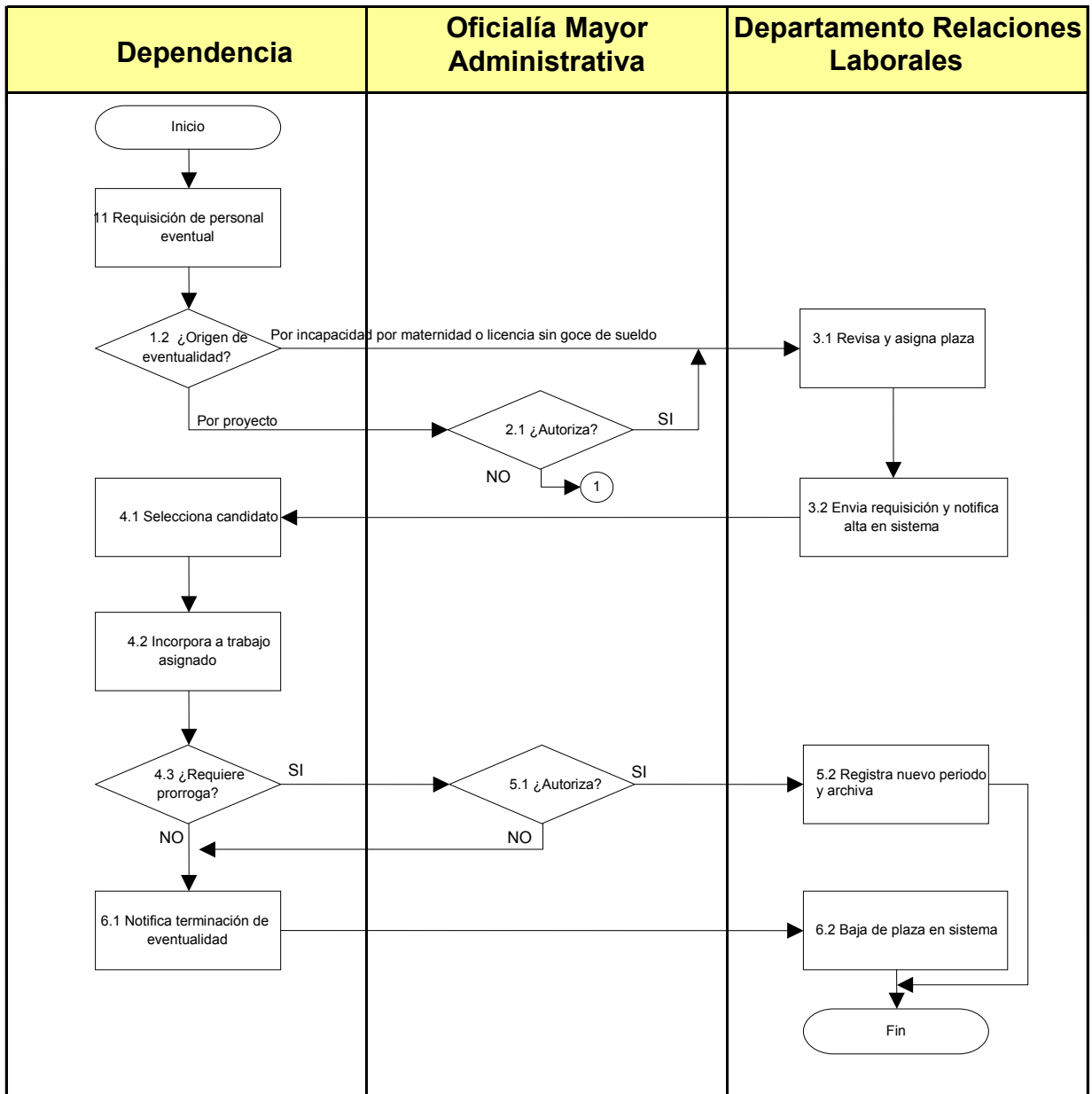


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Desarrollo de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Comisión Mixta de Escalafón y Capacitación	<b>Código:</b> OMA-DRH-014
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	





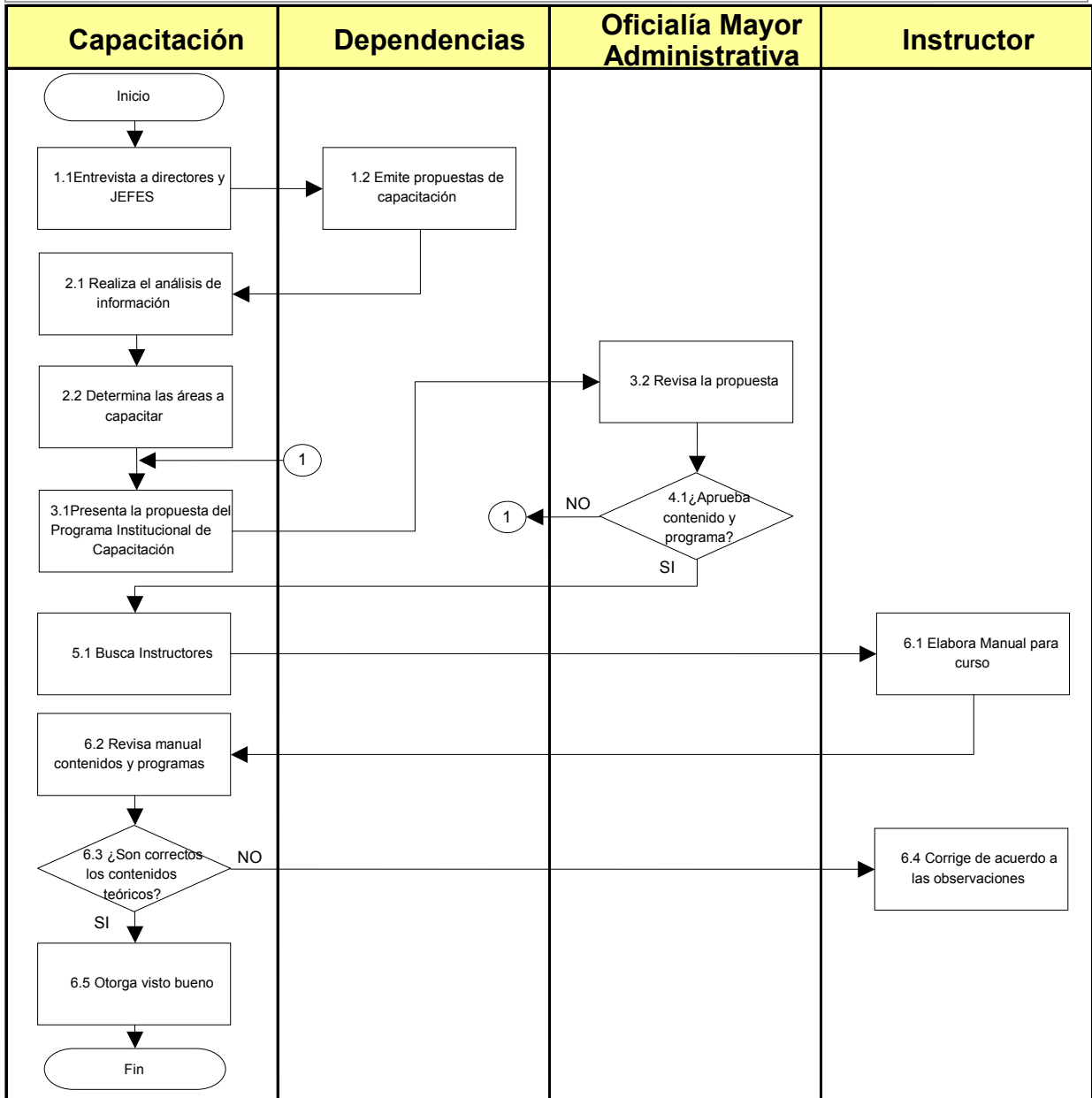
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Relaciones Laborales	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Personal Eventual	<b>Código:</b> OMA-DRL-015
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Relaciones Laborales	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



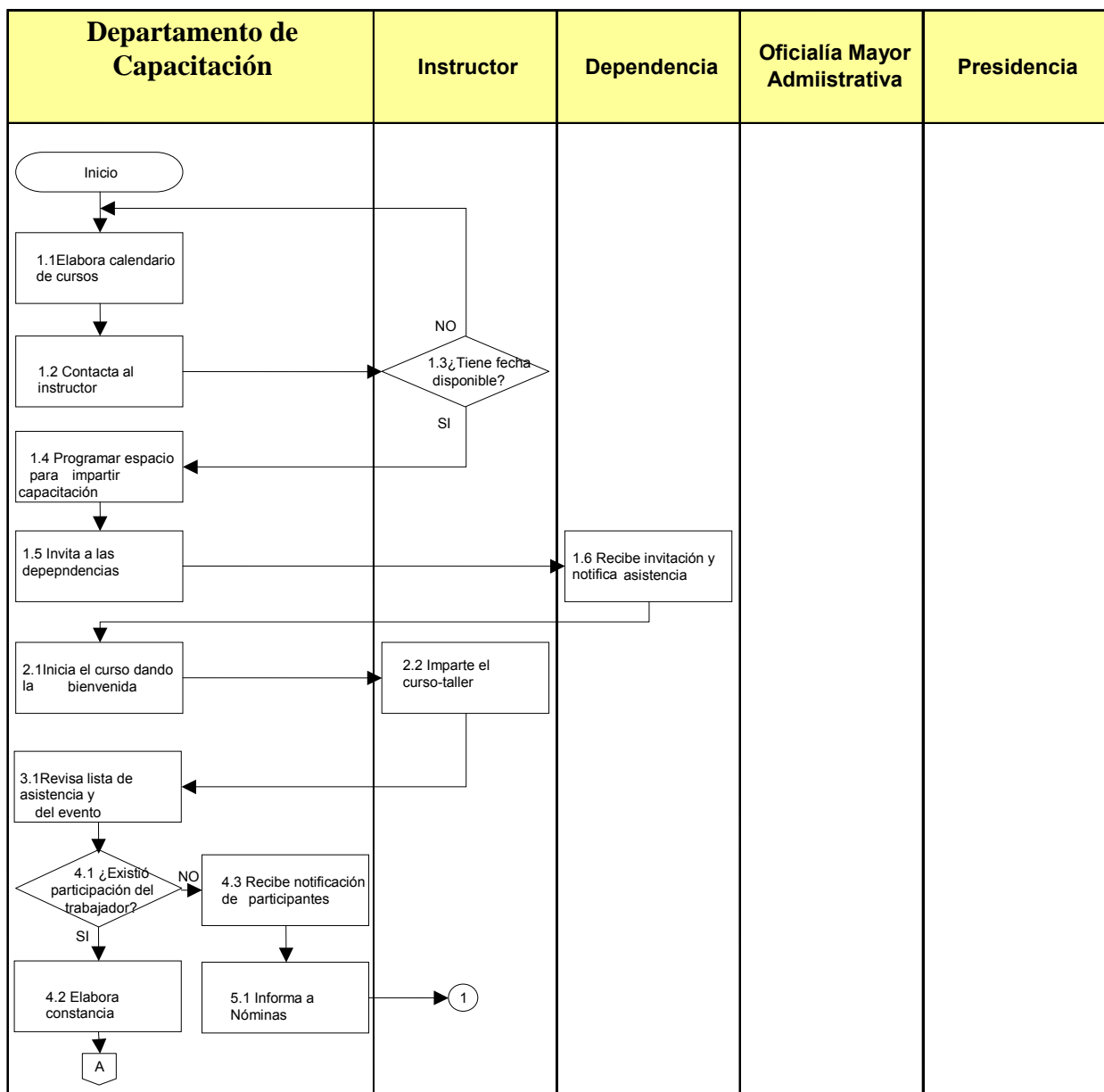
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Diagnóstico de necesidades de capacitación	<b>Código:</b> OMA-DC-016
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

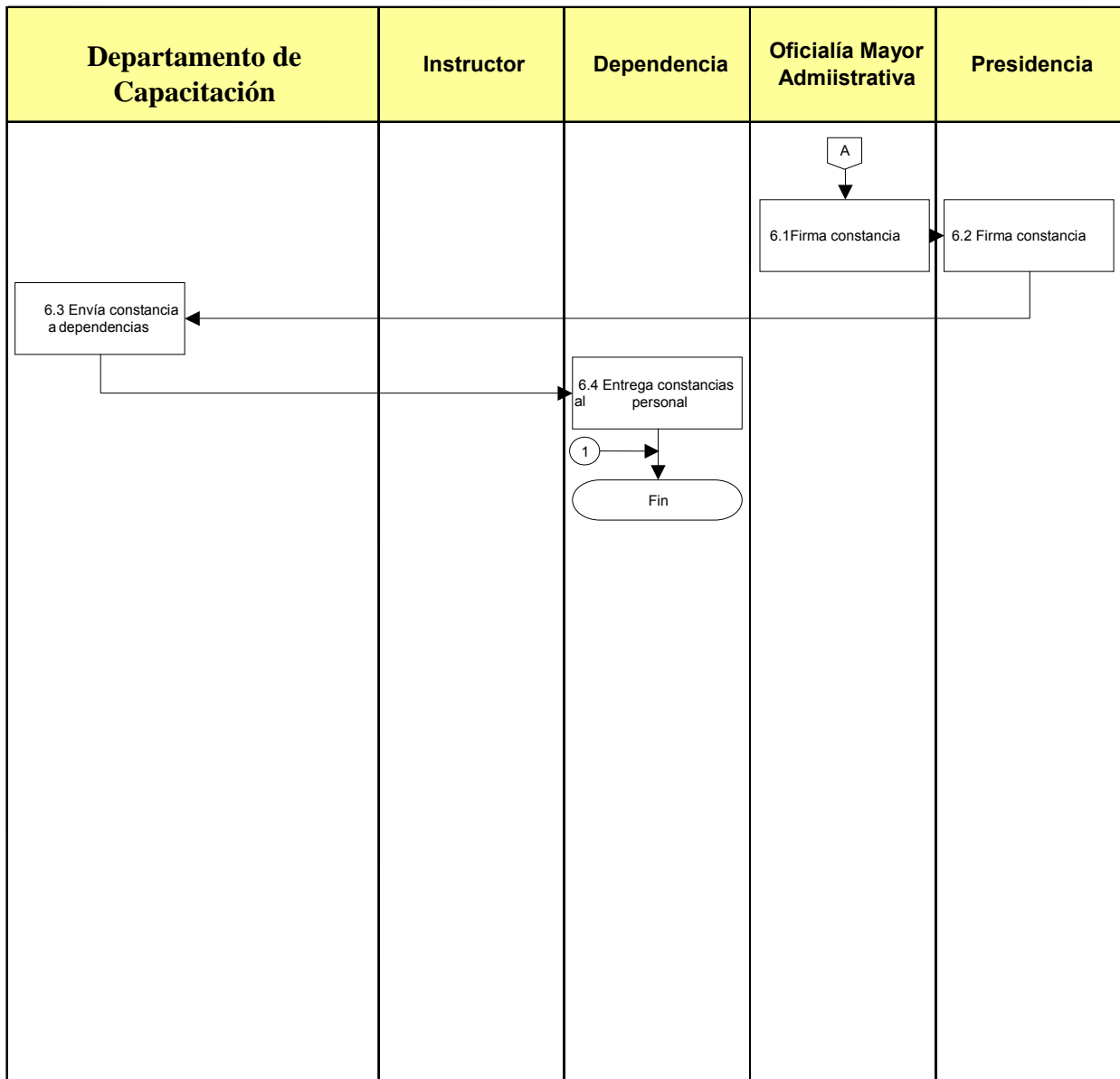


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Institucional	<b>Código:</b> OMA-DC-024
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	





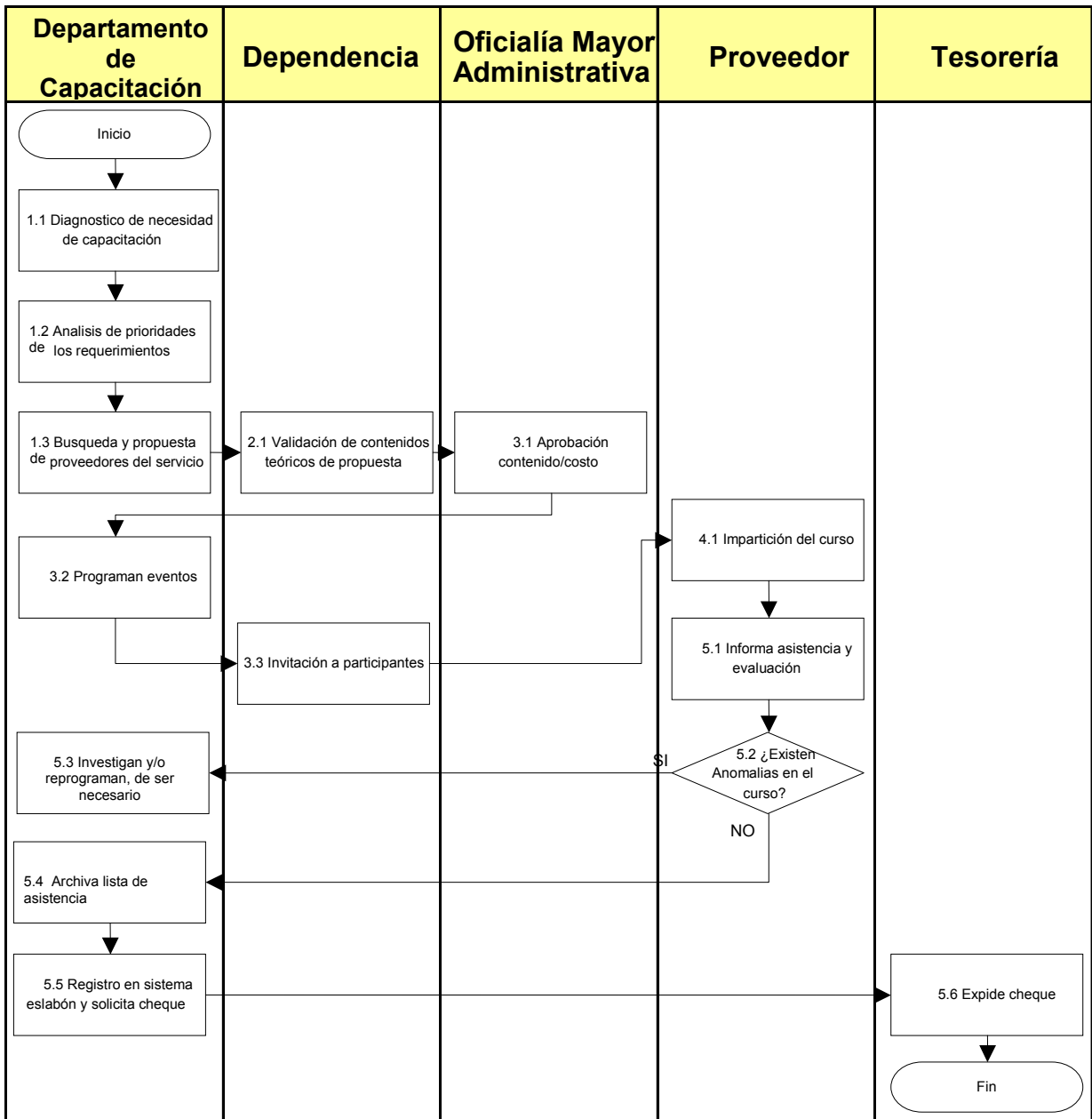
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Institucional	<b>Código:</b> OMA-DC-024
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



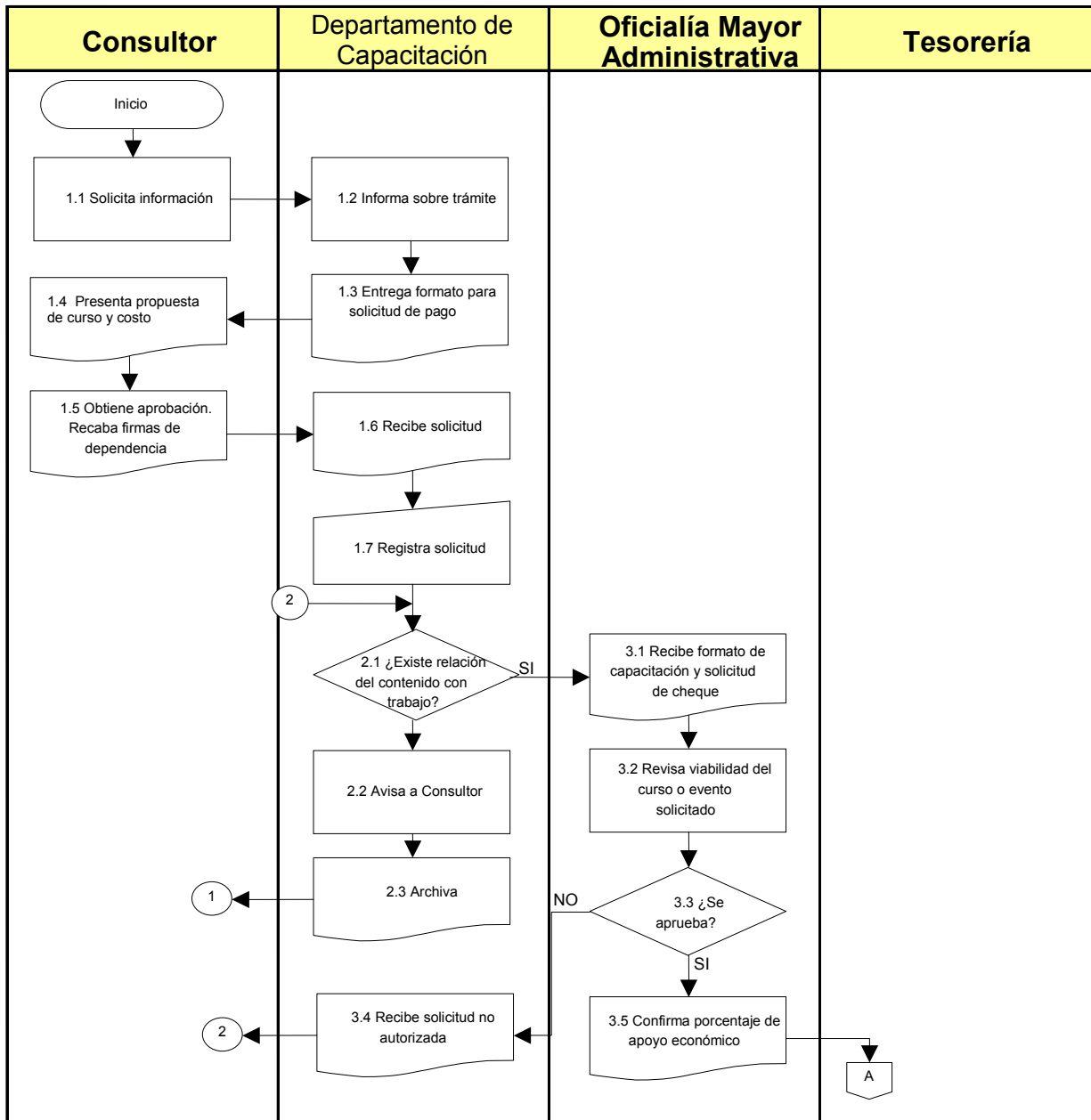
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Capacitación Técnica	<b>Código:</b> OMA-DC-025
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DC-026
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	

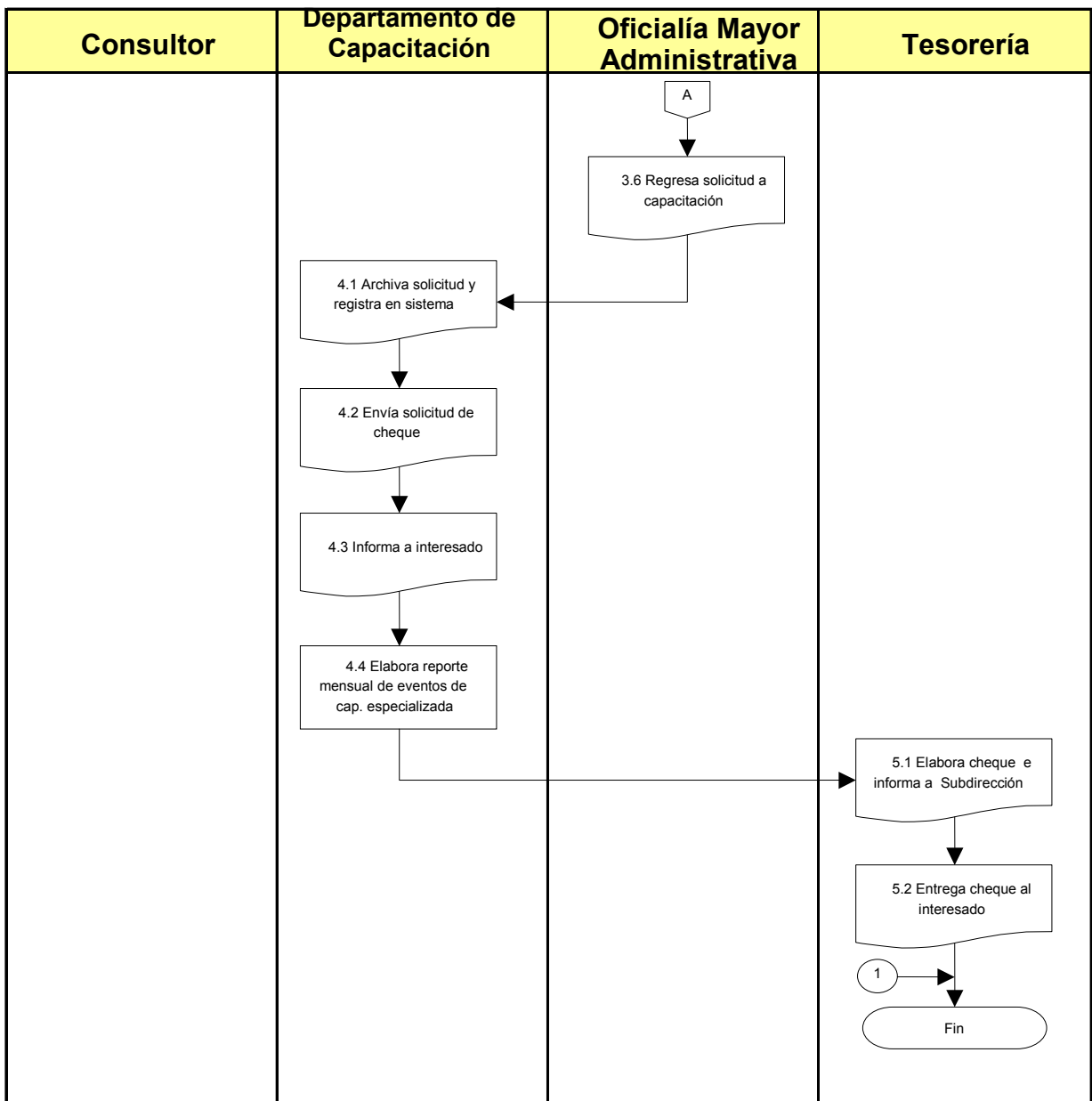




H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



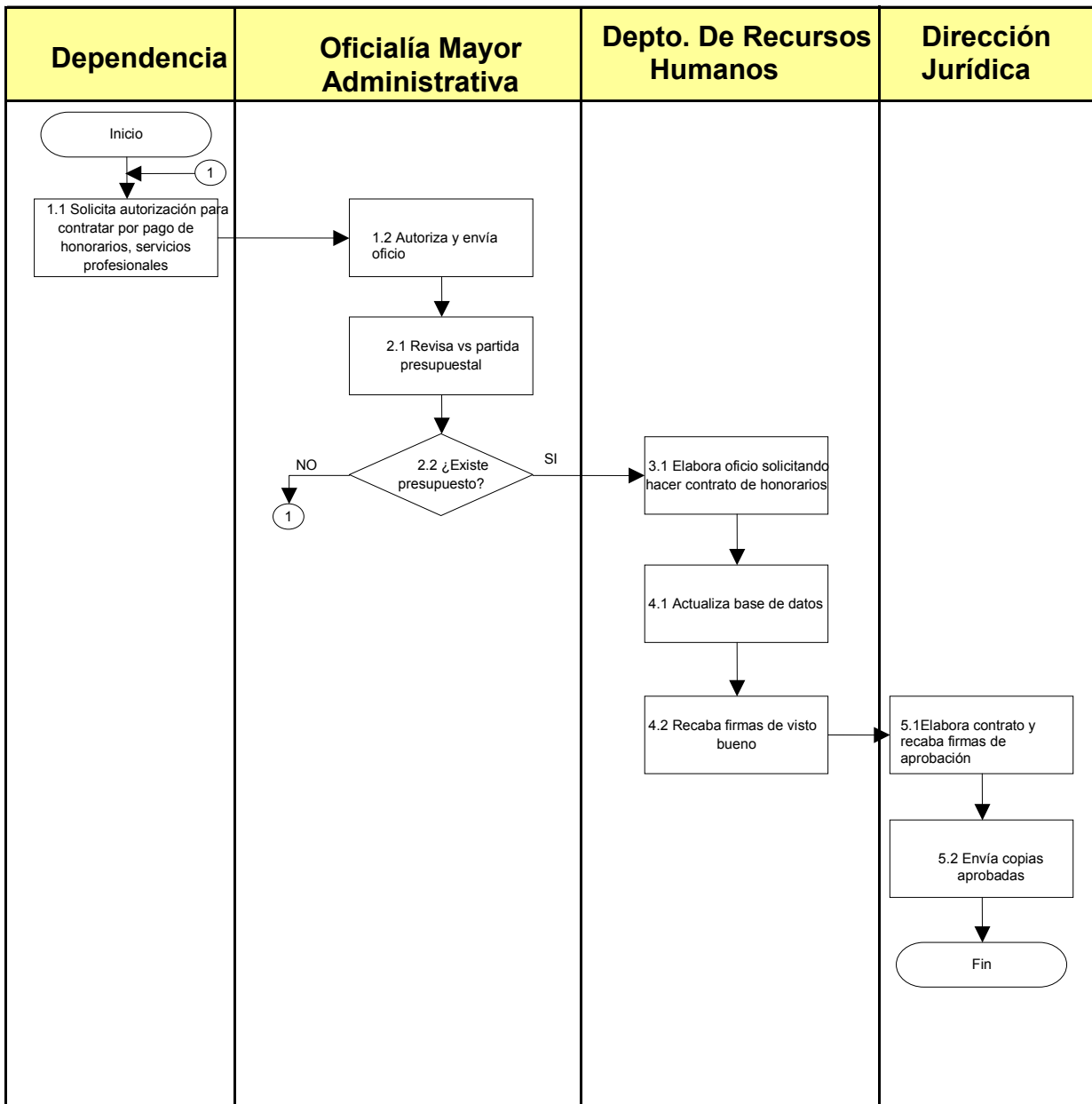
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Apoyo económico para capacitación especializada	<b>Código:</b> OMA-DC-026
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

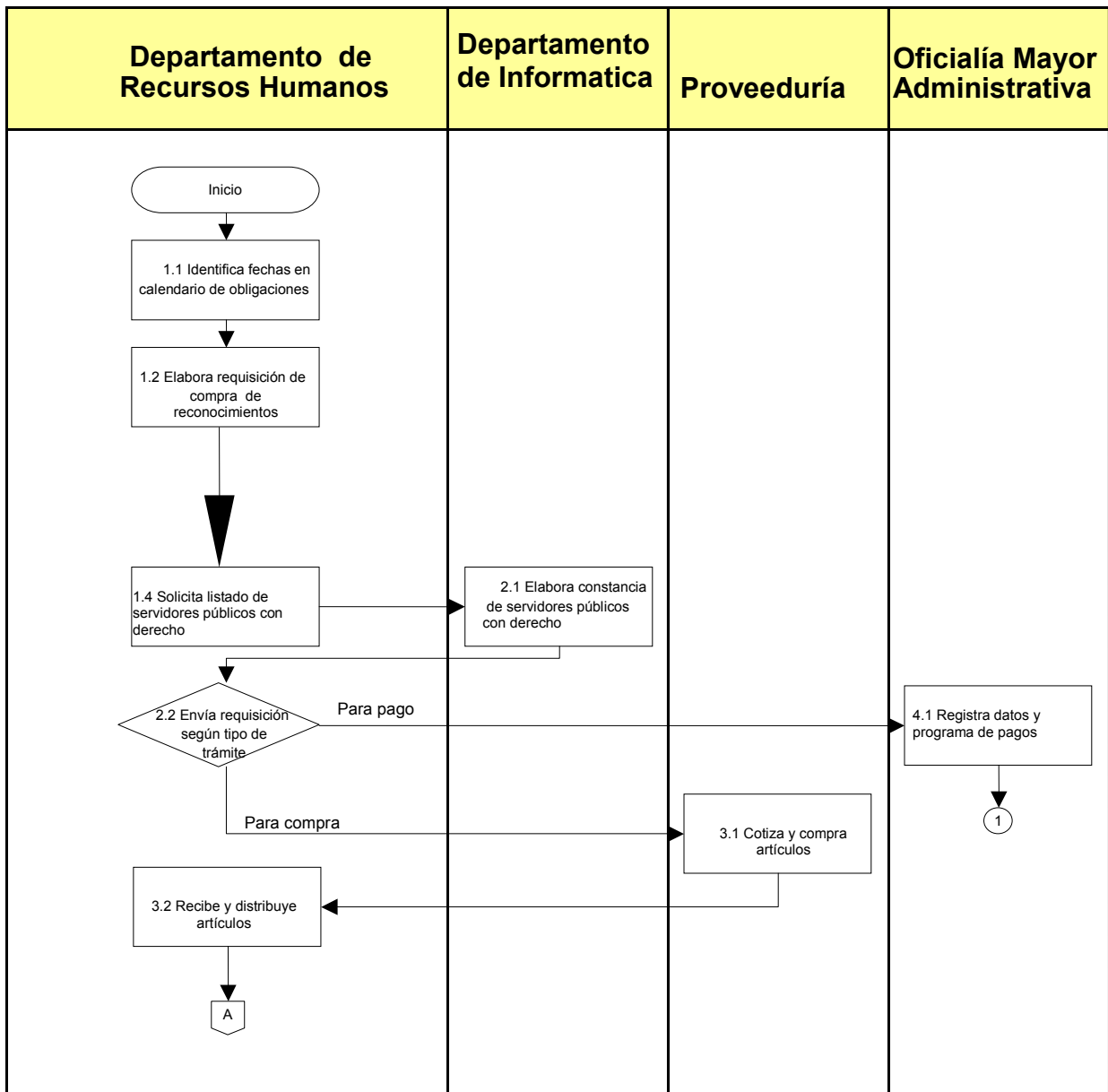


<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Honorarios	<b>Código:</b> OMA-DC-027
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	

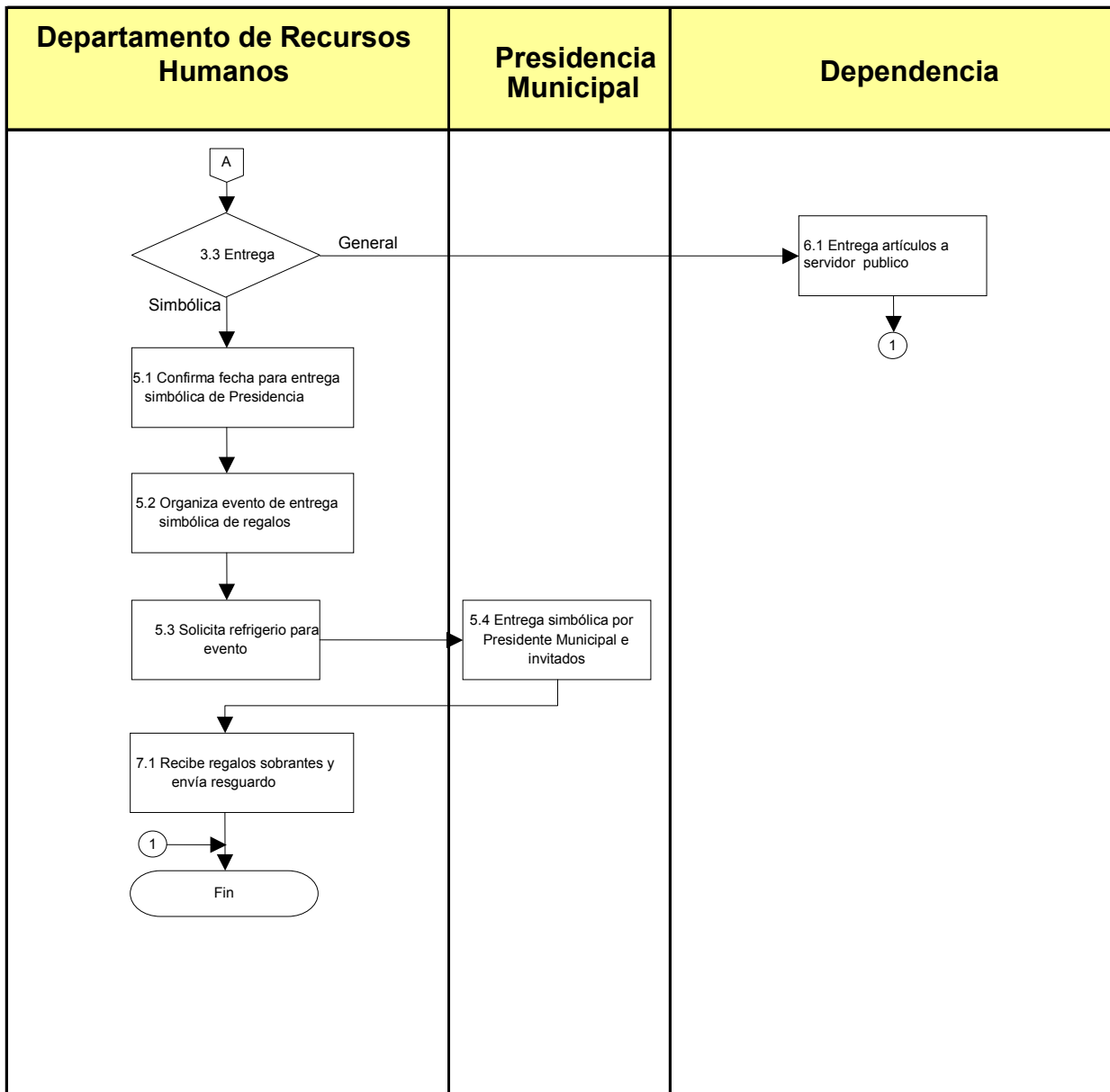




<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Eventos obligatorios.	<b>Código:</b> OMA-DRH-028
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



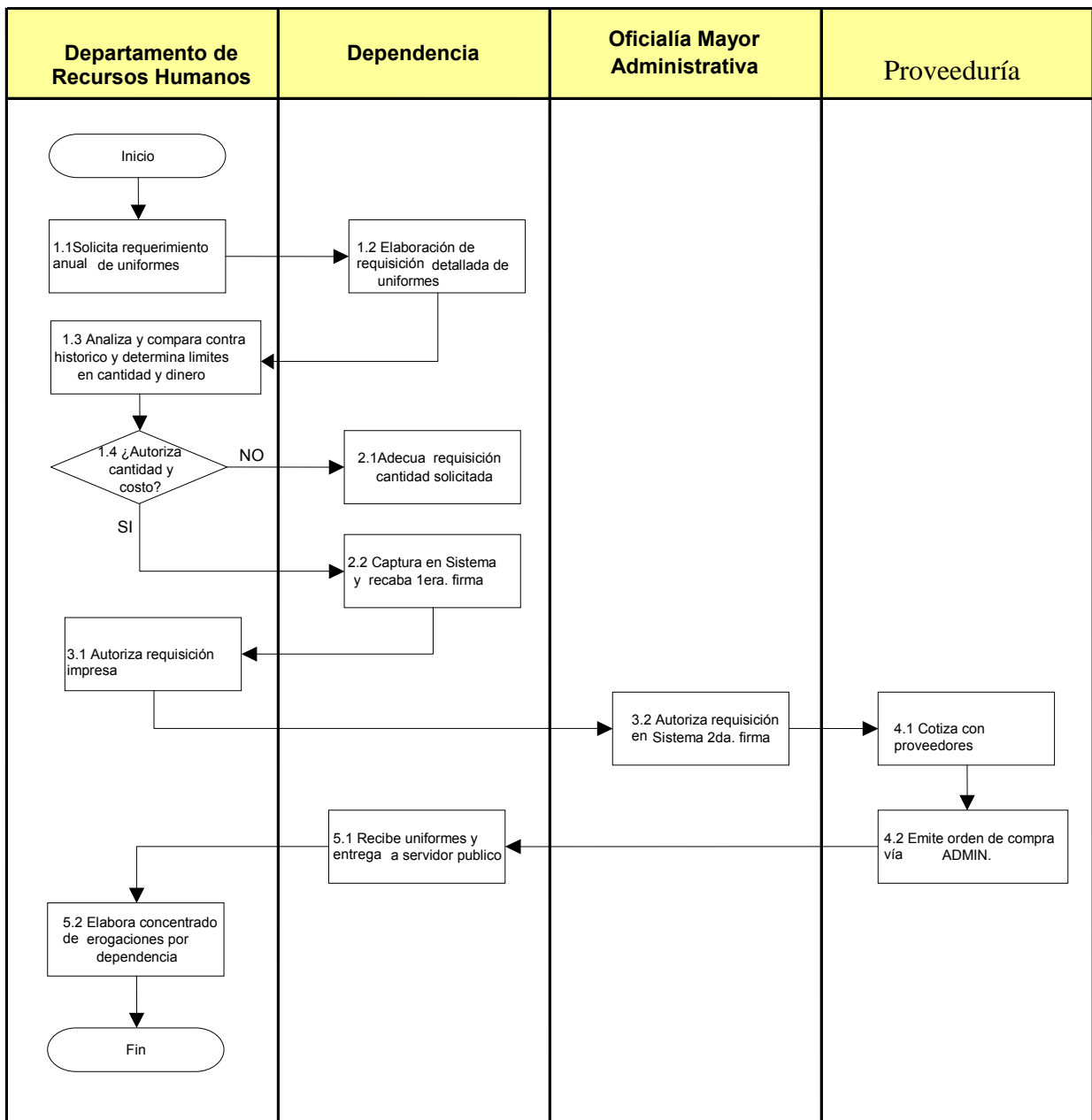
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 2/2
<b>Nombre del Subproceso:</b> Eventos obligatorios.	<b>Código:</b> OMA-DRH-028
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



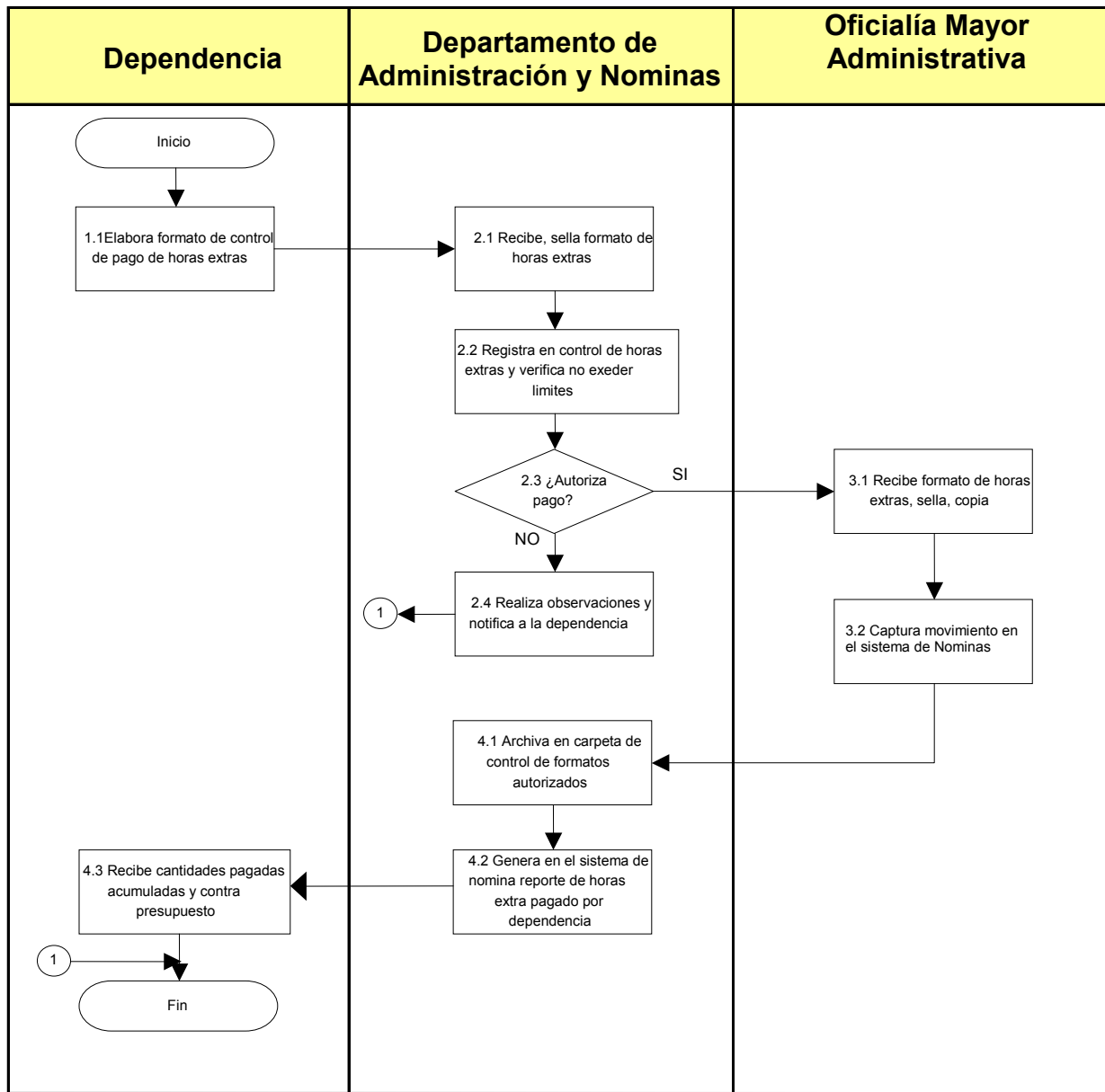
<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Recursos Humanos	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Uniformes	<b>Código:</b> OMA-DRH-029
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Recursos Humanos	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
 MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Administración y Nominas	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Pago de horas extras trabajadas	<b>Código:</b> OMA-DAN-01
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Administración y Nominas	



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PUERTO VALLARTA, JALISCO  
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
 OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA**



<b>Nombre del Proceso Sustantivo:</b> Departamento de Capacitación	<b>Hoja:</b> 1/1
<b>Nombre del Subproceso:</b> Servicio social y/o prácticas profesionales	<b>Código:</b> OMA-DC-001
<b>Dirección General:</b> Oficialía Mayor Administrativa	
<b>Dirección de Área Responsable del Proceso:</b> Departamento de Capacitación	

